

日 本 国 特 許 庁
PATENT OFFICE
JAPANESE GOVERNMENT

JC929 U.S. PTO
09/840239
04/24/01

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office.

出 願 年 月 日

Date of Application:

2001年 1月26日

出 願 番 号

Application Number:

特願2001-019297

出 願 人

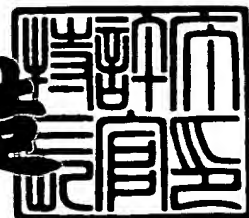
Applicant (s):

三菱商事株式会社

2001年 3月23日

特許庁長官
Commissioner,
Patent Office

及 川 耕 造



出証番号 出証特2001-3023070

【書類名】 特許願

【整理番号】 VN-0020

【提出日】 平成13年 1月26日

【あて先】 特許庁長官 殿

【国際特許分類】 G06F 7/00

【発明者】

【住所又は居所】 東京都千代田区丸の内2丁目6番3号 三菱商事株式会社
社内

【氏名】 元砂 洋樹

【発明者】

【住所又は居所】 東京都千代田区丸の内2丁目6番地3号 三菱商事株式
会社内

【氏名】 亀山 直明

【発明者】

【住所又は居所】 東京都千代田区丸の内2丁目6番地3号 三菱商事株式
会社内

【氏名】 藤山 知彦

【特許出願人】

【識別番号】 000005979

【氏名又は名称】 三菱商事株式会社

【代理人】

【識別番号】 100104156

【弁理士】

【氏名又は名称】 龍華 明裕

【電話番号】 (03)5366-7377

【先の出願に基づく優先権主張】

【出願番号】 特願2000-123067

【出願日】 平成12年 4月24日

【手数料の表示】

【予納台帳番号】 053394

【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1

【物件名】 図面 1

【物件名】 要約書 1

【ブルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 組織支援システム、組織支援方法、プログラム、および記録媒体

【特許請求の範囲】

【請求項 1】 複数の業務機能で構成される組織の活動を支援する組織支援システムであって、

組織の業務の提供を受ける被提供者の要望を表す要望キー情報を取得する要望取得部と、

前記複数の業務機能のそれぞれの業務内容情報をもつ業務内容データベースと

前記要望キー情報および前記業務内容データベースに基づき、前記要望キー情報に対する業務内容情報の適合性を評価することによって、前記被提供者の要望に適合する業務機能を選択する適合機能選択部と、

を含むことを特徴とする組織支援システム。

【請求項 2】 前記適合機能選択部は、それぞれが前記被提供者の要望と対応する、複数の前記要望キー情報に基づいて、前記適合性を評価することを特徴とする請求項 1 に記載の組織支援システム。

【請求項 3】 前記適合機能選択部は、予め前記被提供者の要望を引き出すための質問に対応付けられた前記業務機能、予め前記質問に関連付けられたキーワードに対応する業務機能、および前記被提供者が入力した文字情報に基づいて抽出される前記業務機能のうちの、少なくとも 2 つに基づいて、前記適合性を評価することを特徴とする請求項 1 または 2 に記載の組織支援システム。

【請求項 4】 前記適合機能選択部は、前記質問に対応付けられた前記業務機能、前記質問に対応付けられたキーワード、および前記文字情報に基づいて抽出される前記業務機能のそれぞれを、所定の度合いで参照して、前記適合性を評価することを特徴とする請求項 3 に記載の組織支援システム。

【請求項 5】 前記業務内容データベースがもつ前記業務内容情報は、複数の業務内容要素の集合として構成され、

前記適合機能選択部は、前記要望キー情報と前記業務内容要素の関連度を基に

、前記要望キー情報と前記業務内容情報との適合性を求めることを特徴とする請求項 1 または 2 に記載の組織支援システム。

【請求項 6】 前記業務内容情報は業務内容を記述した業務内容文章を含み、前記業務内容要素は業務内容文章の文章要素であり、

前記適合機能選択部は、複数の要望キー情報のそれぞれについて、前記業務内容文章を構成する文章要素群から、前記要望キー情報と関連する文章要素を検索し、検索結果に基づき前記要望キー情報と業務内容情報との適合性を求めることを特徴とする請求項 5 に記載の組織支援システム。

【請求項 7】 前記業務内容情報は、該当する業務機能の業務実績を含み、前記適合機能選択部は、前記業務実績に基づいて前記要望キー情報と前記業務内容情報との適合性を評価することを特徴とする請求項 1 に記載の組織支援システム。

【請求項 8】 前記業務内容情報は、前記業務実績とともに前記業務実績に対する評価の大きさを示す評価情報を含み、

前記適合機能選択部は、前記要望キー情報に関連する関連業務実績が前記業務内容情報に含まれるとき、その関連業務実績の評価情報に応じて前記要望キー情報と前記業務内容情報の適合性を評価することを特徴とする請求項 7 に記載の組織支援システム。

【請求項 9】 新たな業務実績が発生したとき、その業務実績にしたがって、前記業務内容データベースの業務内容情報を更新するデータベース更新処理部を含むことを特徴とする請求項 7 または 8 に記載の組織支援システム。

【請求項 10】 前記業務内容情報には、該当する業務機能の状態に基づいた調整対象部分が設定されており、

前記適合機能選択部は、前記調整対象部分に基づいて適合性を調整する状態適応調整部を含むことを特徴とする請求項 1 ～ 4 のいずれかに記載の組織支援システム。

【請求項 11】 前記調整対象部分は、前記業務機能の強化対象部分であることを特徴とする請求項 10 に記載の組織支援システム。

【請求項 12】 前記強化対象部分に指定され得る業務機能の数を所定範囲

に制限することを特徴とする請求項 11 に記載の組織支援システム。

【請求項 13】 前記調整対象部分は、前記業務機能の改良対象部分であることを特徴とする請求項 10 に記載の組織支援システム。

【請求項 14】 前記調整対象部分の設定要求に応じて、前記業務内容情報中に調整対象部分を設定することにより、前記業務内容データベースを更新するデータベース更新処理部を含むことを特徴とする請求項 10 に記載の組織支援システム。

【請求項 15】 前記適合機能選択部は、前記適合性を調整するための所定の重付け指標値を用いて前記適合性を調整することを特徴とする請求項 1～4 のいずれかに記載の組織支援システム。

【請求項 16】 前記適合機能選択部は、前記業務機能の強化対象部分に指定された時刻に応じて異なる重付け指標値を用いて前記適合性を調整することを特徴とする請求項 15 に記載の組織支援システム。

【請求項 17】 前記適合機能選択部は、前記業務機能の業務内容情報が改良された時刻に応じて異なる重付け指標値を用いて前記適合性を調整することを特徴とする請求項 15 に記載の組織支援システム。

【請求項 18】 前記適合機能選択部は、前記業務内容情報が前記業務内容データベースに登録された時刻に応じて異なる重付け指標値を用いて前記適合性を調整することを特徴とする請求項 15 に記載の組織支援システム。

【請求項 19】 前記適合機能選択部は、前記時刻が新しいほど前記重付け指標値が高くなるようにすることを特徴とする請求項 16～18 のいずれかに記載の組織支援システム。

【請求項 20】 前記適合機能選択部は、前記業務機能の提供実績の数に応じて異なる重付け指標値を用いて前記適合性を調整することを特徴とする請求項 15 に記載の組織支援システム。

【請求項 21】 前記適合機能選択部は、前記提供実績の数が多いほど前記重付け指標値が高くなるようにすることを特徴とする請求項 20 に記載の組織支援システム。

【請求項 22】 前記適合機能選択部は、前記業務機能の提供実績の新しさ

の度合いに応じて異なる重付け指標値を用いて前記適合性を調整することを特徴とする請求項15に記載の組織支援システム。

【請求項23】 前記適合機能選択部は、前記提供実績が新しいほど前記重付け指標値が高くなるようにすることを特徴とする請求項22に記載の組織支援システム。

【請求項24】 前記適合機能選択部は、選択された前記被提供者の要望に適合する業務機能についての評価の大きさに応じて異なる重付け指標値を用いて前記適合性を調整することを特徴とする請求項15に記載の組織支援システム。

【請求項25】 前記適合機能選択部は、前記評価が大きいほど前記重付け指標値が高くなるようにすることを特徴とする請求項24に記載の組織支援システム。

【請求項26】 前記適合機能選択部は、選択された前記被提供者の要望に適合する業務機能についての評価の新しさの度合いに応じて異なる重付け指標値を用いて前記適合性を調整することを特徴とする請求項15に記載の組織支援システム。

【請求項27】 前記適合機能選択部は、前記評価が新しいほど前記重付け指標値が高くなるようにすることを特徴とする請求項26に記載の組織支援システム。

【請求項28】 前記適合機能選択部は、前記業務機能の強化対象部分に指定された時刻に応じて異なる重付け指標値、前記業務機能の業務内容情報が改良された時刻に応じて異なる重付け指標値、前記業務機能の提供実績の数に応じて異なる重付け指標値、前記業務内容情報が前記業務内容データベースに登録された時刻に応じて異なる重付け指標値、および選択された前記被提供者の要望に適合する業務機能についての評価の大きさに応じて異なる重付け指標値のうちの組合わせ対象の数を限定して前記適合性を調整することを特徴とする請求項15に記載の組織支援システム。

【請求項29】 前記適合機能選択部は、前記業務機能の強化対象部分に指定された時刻に応じて異なる重付け指標値、前記業務機能の業務内容情報が改良された時刻に応じて異なる重付け指標値、前記業務機能の提供実績の数に応じて

異なる重付け指標値、前記業務内容情報が前記業務内容データベースに登録された時刻に応じて異なる重付け指標値、および選択された前記被提供者の要望に適合する業務機能についての評価値に応じて異なる重付け指標値のうちの少なくとも1つの前記重付け指標値を、所定の度合いで変更することを特徴とする請求項15に記載の組織支援システム。

【請求項30】 前記業務内容情報は、該当する業務機能が既に備えている既存業務内容部分に加えて、新規に備えることを意図する新規業務内容部分を含み、

前記適合機能選択部は、前記要望キー情報が既存業務内容部分に関連するか前記新規業務内容に関連するかに応じて、前記要望キー情報と前記業務内容情報との適合性を調整することを特徴とする請求項1に記載の組織支援システム。

【請求項31】 前記新規業務内容部分の設定要求に応じて、前記業務内容情報中に新規業務内容部分を設定することにより、前記業務内容データベースを更新するデータベース更新処理部を含むことを特徴とする請求項30に記載の組織支援システム。

【請求項32】 前記要望キー情報と前記業務内容情報の適合性を評価する前に、前記複数の業務機能の中から前記要望キー情報に適合する業務機能の候補である適合機能候補を求める適合機能候補選択部を含み、

前記適合機能選択部は、前記適合機能候補と前記要望キー情報との適合性を評価することを特徴とする請求項1に記載の組織支援システム。

【請求項33】 前記適合機能候補選択部は、前記被提供者の要望を引き出すための複数の質問に対する回答から前記適合機能候補を求めることを特徴とする請求項32に記載の組織支援システム。

【請求項34】 さらに、前記適合機能選択部が選択した業務機能により前記被提供者に提供される業務機能を前記被提供者に提示する提示処理部を含むことを特徴とする請求項1に記載の組織支援システム。

【請求項35】 前記提示処理部は、前記適合機能選択部により求められた適合性の高さから得られる優先順位に従って複数の業務機能を提示することを特徴とする請求項34に記載の組織支援システム。

【請求項 3 6】 さらに、個々の被提供者の興味をもつ点を示す被提供者視点情報を取得する視点取得部を含み、

前記提示処理部は、前記被提供者視点情報に応じて提示内容を変更することを特徴とする請求項 3 4 に記載の組織支援システム。

【請求項 3 7】 前記視点取得部は、前記被提供者の要望を引き出すための複数の質問に対する回答から前記被提供者視点情報を求めることを特徴とする請求項 3 6 に記載の組織支援システム。

【請求項 3 8】 前記複数の質問と、前記被提供者の視点と、その視点の興味の強さを表す視点判定基準情報とを記憶する視点判定基準記憶部を含み、

前記視点取得部は、前記視点判定基準情報にしたがって前記被提供者視点情報を求めることを特徴とする請求項 3 7 に記載の組織支援システム。

【請求項 3 9】 前記提示処理部は、前記適合機能選択部によって選択された適合業務機能のために用意された複数の提示内容候補から、前記被提供者視点情報に基づいて、前記被提供者に提示する提示内容を選択することを特徴とする請求項 3 6 に記載の組織支援システム。

【請求項 4 0】 複数の業務機能で構成される組織の活動を支援する組織支援方法であって、

組織の業務の提供を受ける被提供者のもつ要望を表す要望キー情報を取得するステップと、

前記複数の業務機能のそれぞれの業務内容情報をもつ業務内容データベースを利用し、前記要望キー情報および前記業務内容データベースに基づき、前記要望キー情報に対する業務内容情報の適合性を評価することによって、前記被提供者の要望に適合する業務機能を選択するステップと、

を含むことを特徴とする組織支援方法。

【請求項 4 1】 複数の業務機能で構成される組織の活動を支援する処理のプログラムであって、

組織の業務の提供を受ける被提供者のもつ要望を表す要望キー情報を取得する手順と、

前記複数の業務機能のそれぞれの業務内容情報をもつ業務内容データベースを

利用し、前記要望キー情報および前記業務内容データベースに基づき、前記要望キー情報に対する業務内容情報の適合性を評価することによって、前記被提供者の要望に適合する業務機能を選択する手順と、

をコンピュータに実行させることを特徴とするプログラム。

【請求項 4 2】 コンピュータにて実行可能なプログラムを格納した記録媒体であって、

前記プログラムは、複数の業務機能で構成される組織の活動を支援する処理のプログラムであり、

前記プログラムは、

組織の業務の提供を受ける被提供者のもつ要望を表す要望キー情報を取得するステップと、

前記複数の業務機能のそれぞれの業務内容情報をもつ業務内容データベースを利用し、前記要望キー情報および前記業務内容データベースに基づき、前記要望キー情報に対する業務内容情報の適合性を評価することによって、前記被提供者の要望に適合する業務機能を選択するステップと、

を前記コンピュータに実行せしめることを特徴とする、コンピュータにて読取可能な記録媒体。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】

本発明は顧客の要望に合わせて企業などの組織の活動を支援するシステム、方法、プログラム、および記録媒体に関する。本発明は、商社機能のような組織機能の提供をWeb上で実現するシステムに好適に適用される。

【0002】

【従来の技術】

周知のように多くの組織は複数の業務機能の集合体として構成されている。組織は例えば企業である。ここでは組織の例として商社を取り上げる。商社は多数の業務機能を有している。それら業務機能は、商品取引、プロジェクトマネジメント、事業化業務、金融、物流、IT (Information Technology)、経営、コン

サルティング、管理等に関連する。各商社が独自の知識を活用して顧客に機能を提供している。

【 0 0 0 3 】

【発明が解決しようとする課題】

近年のインターネットの普及を背景として、商社機能もWeb上で提供することが考えられる。商社の機能群の中から顧客の要求に合う適切な機能を提供できれば、商社にとっても、顧客にとっても大きな利点を得られる。

【 0 0 0 4 】

商社機能をWeb上で実現するためには、従来の企業紹介ホームページを商社に適用することが考えられる。しかし、単なる企業紹介ホームページでは、商社の特徴を十分に生かすことができず、価値の高いサービスを提供することは困難である。

【 0 0 0 5 】

上記の点について更に説明すると、商社の各機能には、それぞれ独自の知識が蓄積されている。知識マネジメントの分野では、知識は、定型化しやすい形式知と、定型化が困難な暗黙知とに分けられる。後者の暗黙知は、いわゆるノウハウ、技能に関連し、担当者により操られる。商社機能の特徴の一つは、こうした暗黙知に属する知識をも顧客の要望に合わせて駆使することにある。このような商社機能の特徴を十分に活用することは、一般的な企業紹介ホームページの適用によっては容易でなく、結果として、商社機能と顧客の要望を適切に結びつけることは容易でない。

【 0 0 0 6 】

ここで、一方の要求に基づいて、その要求に合う相手を検索するシステムは従来提案されている。こうしたシステムを商社機能の提供に利用することも考えられる。しかし、こうした従来の検索システムを適用したとしても、商社の機能を適切に顧客と結びつけることは困難である。

【 0 0 0 7 】

なお、ここでは商社を取り上げて本発明の背景を説明した。しかし、商社に限らず、他の組織にも同様の課題が生じ得る。

【 0 0 0 8 】

本発明は上記課題に鑑みてなされたものであり、その目的は、組織の業務機能をより適切に提供可能にすることにある。この目的は特許請求の範囲における独立項に記載の特徴の組み合わせにより達成される。また従属項は本発明の更なる有利な具体例を規定する。

【 0 0 0 9 】

【課題を解決するための手段】

(1) 本発明のある態様は、複数の業務機能で構成される組織の活動を支援する組織支援システムである。このシステムは、組織の業務の提供を受ける被提供者のもつ要望を表す要望キー情報を取得する要望取得部と、前記複数の業務機能のそれぞれの業務内容情報をもつ業務内容データベースと、前記要望キー情報および前記業務内容データベースに基づき、前記要望キー情報に対する業務内容情報の適合性を評価することによって、前記被提供者の要望に適合する業務機能を選択する適合機能選択部と、を含む。

【 0 0 1 0 】

適合機能選択部は、それぞれが被提供者の要望と対応する、複数の要望キー情報に基づいて、適合性を評価することが望ましい。

【 0 0 1 1 】

また適合機能選択部は、予め被提供者の要望を引き出すための質問に対応付けられた業務機能、予め質問に関連付けられたキーワードに対応する業務機能、および被提供者が入力した文字情報に基づいて抽出される業務機能のうちの、少なくとも2つに基づいて、適合性を評価することが望ましい。

【 0 0 1 2 】

この場合の適合機能選択部は、質問に対応付けられた業務機能、質問に対応付けられたキーワード、および文字情報に基づいて抽出される業務機能のそれぞれを、所定の度合いで参照して、適合性を評価することがより望ましい。

【 0 0 1 3 】

本発明によれば、被提供者の要望と業務内容情報との適合性を評価するので、適切な業務機能を被提供者に提供できる。業務内容は好ましくは該当機能の知識

を含んだ情報である。後述するように、好ましくは業務内容情報は、業務に関連する事項を記述した文章で構成される。文章を用いることにより、該当機能の知識を盛り込んだ適当な業務内容情報を利用できる。業務内容情報は、業務の概要、業務実績、実績の評価を含むことが好ましい。

【 0 0 1 4 】

(2) 好ましくは、前記要望取得部は、前記被提供者の要望を引き出すための複数の質問を前記被提供者に提示する質問提示部を有し、前記複数の質問に対する前記被提供者の回答から前記要望キー情報を求める。質問を利用することにより、顧客の要望が適切に把握される。

【 0 0 1 5 】

好ましくは、前記要望取得部は、前記被提供者より入手した要望文章から前記要望キー情報を抽出する。好ましくは、前記要望取得部は、前記要望文章に含まれる文章組込キー情報および前記文章組込キー情報に関連する関連キー情報を前記要望キー情報として抽出する。要望文章から直接導き出される組込みキー情報だけでなく、関連するキー情報も求めることにより、被提供者の要望が適切に把握される。

【 0 0 1 6 】

(3) 好ましくは、前記適合機能選択部は、複数の要望キー情報のそれぞれと前記業務内容情報との関連度に基づいて、前記業務機能の適合性を判断する。複数の要望キー情報の関連度を組み合せて、業務機能の適合性をより適切に判定できる。

【 0 0 1 7 】

好ましくは、前記業務内容データベースがもつ前記業務内容情報は、複数の業務内容要素情報の集合として構成される。前記適合機能選択部は、前記要望キー情報と前記業務内容要素情報の関連度を基に、前記要望キー情報と前記業務内容情報との適合性を求める。

【 0 0 1 8 】

好ましくは、前記業務内容データベースがもつ前記業務内容情報は、業務内容を記述した業務内容文章を含む。そして前記業務内容文章と前記要望キー情報と

の関連の強さが求められる。前記適合機能選択部は、複数の要望キー情報のそれぞれと前記業務内容文章に含まれる文章要素との関連度に基づいて、前記要望キー情報と業務内容情報との適合性を求める。文章要素は、上記業務内容要素情報に相当し、好ましくは、業務内容文章に含まれる語句などである。

【 0 0 1 9 】

好ましくは、複数の要望キー情報のそれぞれについて、前記業務内容文章を構成する文章要素群から、前記要望キー情報と関連する文章要素、すなわち所定レベル以上の関連度をもつ語句などが検索され、検索結果に基づき適合性が求められる。関連文章要素をより多くもつ業務機能が、適合業務機能として選択される。要望キー情報に関連する要素情報の関連度を統計的に評価することによって全体的な適合性が判断されてよい。

【 0 0 2 0 】

(4) 好ましくは、前記業務内容情報は、該当する業務機能の業務実績を含む。前記適合機能選択部は、前記業務実績に基づいて前記要望キー情報と前記業務内容情報との適合性を評価する。業務実績は、例えば、業務内容情報の文章中に記載される。業務実績を考慮することで、より適切に適合性を求められる。

【 0 0 2 1 】

好ましくは、前記業務内容情報は、前記業務実績とともに前記業務実績の大きさの評価を示す評価情報を含む。前記適合機能選択部は、前記要望キー情報に関連する関連業務実績が前記業務内容情報に含まれるとき、その関連業務実績の評価情報に応じて前記要望キー情報と前記業務内容情報の適合性を評価する。業務実績に対する評価を考慮することで、適合性をより適切に求められる。業務実績の評価は、組織内の評価でも、組織外の評価でもよい。好ましくは両評価が含まれる。組織外の評価は、典型的には、該当機能の提供を過去に受けた被提供者の評価である。

【 0 0 2 2 】

(5) また好ましくは、前記業務内容情報には、該当する業務機能の状態に基づいた調整対象部分が設定されている。前記適合機能選択部は、前記要望キー情報が前記調整対象部分に関連するときに、適合性を調整する。前述の業務内容文

章中の関連語句の位置によって適合性が調整される。前記調整対象部分は、前記業務機能の強化対象部分でもよく、前記業務機能の改良対象部分でもよく、これらの部分に要望キー情報が関連するときは、適合性が増大される。強化対象部分に指定され得る業務機能の数は、所定範囲に制限することが好ましい。本発明によれば、業務機能の強化や改良などといった状態に応じて適合性を適切に求められる。

【 0 0 2 3 】

適合機能選択部は、適合性を調整するための所定の重付け指標値を用いて適合性を調整することが望ましい。例えば、適合機能選択部は、業務機能の強化対象部分に指定された時刻に応じて異なる重付け指標値を用いて適合性を調整するとよい。また適合機能選択部は、業務機能の業務内容情報が改良された時刻に応じて異なる重付け指標値を用いて適合性を調整してもよい。また適合機能選択部は、業務内容情報が業務内容データベースに登録された時刻に応じて異なる重付け指標値を用いて適合性を調整してもよい。これらの場合、適合機能選択部は、時刻が新しいほど重付け指標値が高くなるようにすることが望ましい。

【 0 0 2 4 】

また適合機能選択部は、業務機能の提供実績の数に応じて異なる重付け指標値を用いて適合性を調整してもよい。この場合、適合機能選択部は、提供実績の数が多いほど重付け指標値が高くなるようにすることが望ましい。

【 0 0 2 5 】

また適合機能選択部は、業務機能の提供実績の新しさの度合いに応じて異なる重付け指標値を用いて適合性を調整してもよい。この場合、適合機能選択部は、提供実績が新しいほど重付け指標値が高くなるようにすることが望ましい。

【 0 0 2 6 】

また、適合機能選択部は、選択された被提供者の要望に適合する業務機能についての評価の大きさに応じて異なる重付け指標値を用いて適合性を調整してもよい。この場合、適合機能選択部は、評価が大きいほど重付け指標値が高くなるようにすることが望ましい。

【 0 0 2 7 】

また、適合機能選択部は、選択された被提供者の要望に適合する業務機能についての評価の新しさの度合いに応じて異なる重付け指標値を用いて適合性を調整してもよい。この場合、適合機能選択部は、評価が新しいほど重付け指標値が高くなるようにすることが望ましい。

【0028】

また適合機能選択部は、業務機能の強化対象部分に指定された時刻に応じて異なる重付け指標値、業務機能の業務内容情報が改良された時刻に応じて異なる重付け指標値、業務機能の提供実績の数に応じて異なる重付け指標値、業務内容情報が業務内容データベースに登録された時刻に応じて異なる重付け指標値、および選択された被提供者の要望に適合する業務機能についての評価の大きさに応じて異なる重付け指標値を任意に組み合わせて適合性を調整することが望ましい。この場合、適合機能選択部は、組合わせ対象の数を限定して適合性を調整することが望ましい。

【0029】

また適合機能選択部は、業務機能の強化対象部分に指定された時刻に応じて異なる重付け指標値、業務機能の業務内容情報が改良された時刻に応じて異なる重付け指標値、業務機能の提供実績の数に応じて異なる重付け指標値、業務内容情報が業務内容データベースに登録された時刻に応じて異なる重付け指標値、および選択された被提供者の要望に適合する業務機能についての評価値に応じて異なる重付け指標値のうちの少なくとも1つの重付け指標値を、所定の度合いで変更することが望ましい。

【0030】

(6) 好ましくは、前記業務内容情報は、該当する業務機能が既に備えている既存業務内容部分に加えて、新規に備えることを意図する新規業務内容部分を含む。前記要望キー情報が既存業務内容部分に関連するか前記新規業務内容に関連するかによって、前記要望キー情報と前記業務内容情報との適合性が異なって判断される。好ましくは、要望キー情報が新規業務内容に関連するときの方が適合性が大きくなるような処理が施される。本態様によっても、適合性の判断をより適切にすることができる。

【0031】

(7) 好ましくは、本発明の組織支援システムは、業務内容データベースを更新する（書き換える）データベース更新処理部（書換処理部）を含む。この更新処理部は、新たな業務実績が発生したとき、その業務実績にしたがって、前記業務内容データベースの業務内容情報を更新する。また更新処理部は、前記調整対象部分の設定要求に応じて、前記業務内容情報中に調整対象部分を設定する。また更新処理部は、前記新規業務内容部分の設定要求に応じて、前記業務内容情報中に新規業務内容部分を設定する。このような更新処理により、適切な業務機能を被提供者に提供可能な状態にシステムを維持できる。

【0032】

さらに、データベース更新処理部は、所定の条件に応じて、上述の更新（書換）による設定を削除または解除といった処理により再変更してもよい。所定の条件は、好ましくは、更新（または更新要求の対象になる事象）から所定期間が経過することである。例えば、更新処理部は業務実績の削除要求が生じたとき、要求の対象の業務実績を業務内容情報から削除する。削除要求は、業務実績の追加から所定期間が経過したとき発生する。

【0033】

また更新処理部は、調整対象部分の設定解除要求が生じたとき、調整対象部分の設定を業務内容情報から取り去る。解除要求は、調整対象部分の設定から所定の期間が経過したときに発生する。

【0034】

また更新処理部は、新規業務内容部分の設定解除要求が生じたとき、新規業務内容部分を、既存業務内容部分へと移行させる。設定解除要求は、設定から所定期間が経過したときに発生する。

【0035】

(8) 好ましくは、前記要望キー情報と前記業務内容情報の適合性を評価する前に、前記複数の業務機能の中から前記要望キー情報に適合する業務機能の候補である適合機能候補を求める適合機能候補選択部が設けられる。適合機能選択部は、前記適合機能候補と前記要望キー情報との適合性を評価する。好ましくは、

前記適合機能候補選択部は、前記被提供者の要望を引き出すための複数の質問に対する回答から前記適合機能候補を求める。要望キー情報と業務内容の適合性を評価しないでも、要望キー情報に適合する可能性の高い業務機能は、ある程度は分かる。そうした業務機能が前もって選ばれ、選ばれた機能を対象として適合性が評価される。これにより、適合性評価のデータ処理量を大幅に削減できる。商社のように多数の機能で構成される組織にとっては特に有用である。

【 0 0 3 6 】

好ましくは、前記適合機能選択部は、前記要望キー情報との適合性が高い複数の業務機能を選択する。

【 0 0 3 7 】

(9) 好ましくは、本発明のシステムは、さらに、前記適合機能選択部が選択した業務機能により前記被提供者に提供される業務機能を前記被提供者に提示する提示処理部を含む。好ましくは、前記提示処理部は、前記適合機能選択部により選択された高い適合性をもつ複数の業務機能を提示する。好ましくは、前記提示処理部は、前記適合機能選択部により求められた適合性の高さから得られる優先順位に従って前記複数の業務機能を提示する。本発明によれば、被提供者の要望に合った複数の機能を分かり易く被提供者に提示できる。

【 0 0 3 8 】

(1 0) 好ましくは、本発明のシステムは、さらに、個々の被提供者の興味をもつ点を示す被提供者視点情報を取得する視点取得部を含む。前記提示処理部は、前記被提供者視点情報に応じて提示内容を変更する。被提供者の視点に合った情報を提示できる。

【 0 0 3 9 】

好ましくは、前記視点取得部は、前記被提供者の要望を引き出すための複数の質問に対する回答から前記被提供者視点情報を求める。好ましくは、前記複数の質問に対する回答と、前記被提供者の視点と、その視点の興味の強さを表す視点判定基準情報とを記憶する視点判定基準記憶部が設けられる。前記視点取得部は、前記視点判定基準情報にしたがって前記被提供者視点情報を求める。好ましくは、前記提示処理部は、前記適合機能選択部によって選択された適合機能のため

に用意された複数の提示内容候補から、前記被提供者視点情報に基づいて、前記被提供者に提示する提示内容を選択する。

【 0 0 4 0 】

本発明によれば、被提供者への質問が、要望キー情報を得るためだけでなく、被提供者の視点を求めるために利用される。被提供者にとっては、質問に回答するだけで、要望に沿った機能の提供を受けられるだけでなく、自分の視点に沿って機能の提供を受けられる。組織にとっては、共通の質問を用いて、被提供者の要望だけでなく、視点をも抽出でき、これにより適切なサービスを提供できる。

【 0 0 4 1 】

(1 1) 好ましくは、本発明のシステムは、さらに、前記業務機能の提示を受けた被提供者から業務提供要求を受け付けたときに、前記業務機能を提供するための処理を行なう業務提供処理部を含む。好ましくは、前記業務提供処理部は、前記被提供者に前記組織の連絡相手を連絡する連絡処理部を含む。好ましくは、前記業務提供処理部は、提示された業務機能のさらなる詳細な説明情報を提示する説明提示部を含む。本発明によれば、適合機能を実際に被提供者に結びつける作業を適切に進められる。

【 0 0 4 2 】

本発明はシステムの態様には限定されない。本発明の範囲内で任意の態様で本発明が実現されてよい。例えば、本発明の別の態様は組織支援方法であり、また別の態様は、組織支援のための処理手順をコンピュータに実行させるプログラム、あるいはこのプログラムを記録したコンピュータ読取り可能な記録媒体である。

【 0 0 4 3 】

なお上記の発明の概要は、本発明の必要な特徴の全てを列挙したものではなく、これらの特徴群のサブコンビネーションも又発明となりうる。

【 0 0 4 4 】

【発明の実施の形態】

以下、発明の実施の形態を通じて本発明を説明するが、以下の実施形態はクレームにかかる発明を限定するものではなく、又実施形態の中で説明されている特

徴の組み合わせの全てが発明の解決手段に必須であるとは限らない。

【 0 0 4 5 】

図 1 は、商社機能を W e b 上で提供するシステム 1 0 を示している。本実施の形態では、組織の一形態である商社に本発明が適用され、そして、本発明の組織支援システムが図 1 のシステム 1 0 に適用される。ただし、本発明は商社に限定されず、商社以外の組織にも適用可能なことはもちろんである。例えば、本発明が適用される組織は、コンサルティング会社や広告代理店または銀行、証券といった金融などでもよい。

【 0 0 4 6 】

図 1 において、商社の組織に適用したシステム 1 0 は複数の業務機能 A ～ F を含む。各業務機能は担当部局に属している。ここでは 6 つの業務機能が例示されているが、実際にはより多くの業務機能が存在する。図 2 はより多くの業務機能を示すテーブルであるが、これも全商社機能のごく一部である。また全部の商社機能が本システムによってサポートされなくてもよい。さらに、業務機能の単位は任意であり、一つの業務機能が一つの会社、例えば商社によって一つの機能を実現するために設立された関連会社でもよい。

【 0 0 4 7 】

これら複数の業務機能は組織支援サーバ 1 4 と通信可能に接続されている。通信手段は例えば L A N および W A N である。組織支援サーバ 1 4 は、インターネット 1 6 を介して、顧客端末 1 8 と接続される。商社の業務の提供を受けたい顧客は、組織支援サーバ 1 4 にアクセスする。顧客は本発明の被提供者に相当する。顧客のアクセスに応え、組織支援サーバ 1 4 は、商社機能に関連する各種情報を顧客端末 1 8 のブラウザ画面上に提示する。

【 0 0 4 8 】

図 3 は、組織支援サーバ 1 4 の構成を示している。組織支援サーバ 1 4 は、要望取得部 2 0、適合機能選択部 2 2、機能提示処理部 2 4、業務提供処理部 2 6、およびデータベース更新部 2 7 を有する。さらに、組織支援サーバ 1 4 は、業務内容データベース 2 8、顧客データベース 3 0、および企業データベース 3 2 を有する。業務内容データベース 2 8 は、各業務機能の業務内容情報をもってい

る。顧客データベース 3 0 は、過去の顧客の履歴と各顧客に対する業務提供の実績をもつ。企業データベース 3 2 は与信管理に用いられる。

【 0 0 4 9 】

要望取得部 2 0 は、顧客端末 1 8 との通信により、顧客の要望を表す要望キー情報を取得する。適合機能選択部 2 2 は、取得された要望キー情報に基づいて、複数の業務機能の中から、顧客の要望に適合する機能を選択する。要望キー情報に対する業務内容情報の適合性を評価することによって、顧客の要望に適合する業務機能、すなわち適合機能が選択される。機能提示処理部 2 4 は、選択された適合機能を顧客に提供すべき業務機能として顧客端末 1 8 に提示する。業務提供処理部 2 6 は、顧客からの要求に応じて、仮想システム上で提示した業務機能を実際に提供するための処理を行なう。さらに、データベース更新部 2 7 は各種の要求に応じて業務内容データベース 2 8 を更新する。以下、各構成について詳細に説明する。

【 0 0 5 0 】

< 要望取得部 >

図 4 は要望取得部 2 0 の構成を示す。要望取得部 2 0 は、顧客へ質問を提示し、その回答を分析することにより、顧客の要望を把握する。同時に、顧客の回答から顧客視点、すなわち個々の顧客が興味をもっている点が把握される。

【 0 0 5 1 】

要望取得部 2 0 は、質問提示部 4 0、質問記憶部 4 2、回答取得部 4 4、回答分析処理部 4 6、および分析基準記憶部 4 8 を有する。質問記憶部 4 2 は、顧客に提示する質問を記憶している。質問提示部 4 0 は、質問記憶部 4 2 から質問を読み出して顧客端末 1 8 に送る。

【 0 0 5 2 】

図 5 は、顧客端末 1 8 のブラウザ画面上に表示される質問画面の例である。質問画面は、クリック式記入部（中段側）と書込み式記入部（上側および下側）とを含む。

【 0 0 5 3 】

クリック式記入部には、顧客の要望を正確に引き出すために、予め設定された

複数の質問が用意されている。図5の例では、経営改善に関する17の質問が用意されている。顧客は顧客端末18を操作して、自分が興味をもつ項目をクリックする。顧客は一般に数個（例えば5個程度）の項目をクリックする。クリック数が適当になるように質問がつくられていることが好ましい。またクリック可能数が制限されてもよい。一方、下側の書込み式記入部には、質問項目に挙げられた質問だけでは表せない、経営に関する顧客の抱える問題、改善したい点が、顧客により自由な形式の文章（文字情報）で書き込まれる。

【0054】

図4に戻り、回答取得部44は、顧客による質問画面への記入結果である回答を取得する。回答分析処理部46は、顧客の回答を分析する。分析処理には、分析基準記憶部48に記憶された分析基準が用いられる。

【0055】

回答分析処理部46は、まず、顧客の要望を表す要望キー情報を求める要望キー抽出部50を有する。要望キー抽出部50は、キーワード選択部52およびコンセプト生成部54を有する。キーワード選択部52は、図5のクリック式記入部に対する回答を分析する。この分析には、分析基準記憶部48のキーワードテーブル62が用いられる。

【0056】

図6は、キーワードテーブル62の例を示している。各質問項目に対応付けて、予め複数のキーワードが、要望キー情報として用意されている。本実施の形態では、キーワードは質問文中の語句である。質問文中に含まれない語句がキーワードテーブル62中に用意されていてもよいことはもちろんである。キーワード選択部52は、顧客がクリックした項目に関連付けられたキーワードをキーワードテーブル62から読み出す。このようにして、顧客の項目チェックを基に自動的にキーワードを抽出することができる。

【0057】

一方、コンセプト生成部54は、図5の書込み式記入部（下側）に対する回答を分析する。コンセプト生成部54は、顧客が記入した文章（テキスト）から、顧客の要望を抽出する。ここでは、顧客の文章の範囲にとどまらず、顧客の文章

から顧客要望の概念（コンセプト）が求められる。これにより、顧客の文章表現に拘わらず、顧客の要望を適切に把握できる。

【 0 0 5 8 】

具体的には、顧客の要望文章に含まれる語句（組込み語句）が抽出される。さらに、検出された組込み語句に関連する語句が関連語句として求められる。例えば語句間の関連度を定めた辞書的な基準が用いられ、所定レベル以上の関連度をもつ語句が選ばれる。組込み語句および関連語句は、本発明の組込みキー情報および関連キー情報の一形態であり、要望キー情報として用いられる。これら組込み語句および関連語句の集合は、顧客の要望の概念（コンセプト）として、言い換えれば概念を規定するための要素群として利用される。以下、組込み語句および関連語句をコンセプトキーワードと呼ぶ。コンセプトキーワードは、上述のキーワード選択部 5 2 によって選択されたキーワードと同様に処理することができる。

【 0 0 5 9 】

図 7 は、抽出されたコンセプトの一部の例を示している。ここでは、顧客の文章内から選ばれた一つの組込み語句が示されている。組込み語句には、複数の関連語句が関連している。各関連語句は、さらに複数の関連語句が関連している。最初の組込み語句から離れるほど、関連度が低くなる。予め定められた語句間の関連度に基づき、所定値以上の関連度をもつ語句の集合がコンセプトとして求められる。

【 0 0 6 0 】

上記の処理は、テキストを基にした関連語抽出機能および類似検索機能をもつ情報処理である。この機能を利用して、関連度を計算することにより関連語が求められ、関連語の集合がコンセプトとして抽出される。

【 0 0 6 1 】

図 4 に戻り、回答分析処理部 4 6 は、さらに顧客視点取得部 5 6 を含む。顧客視点取得部 5 6 は、図 5 のクリック式記入部に対する顧客の記入結果に基づいて顧客視点を求める。顧客視点は、質問をチェックした顧客がどのような視点で質問に答えているか、どのような視点で仕事をしているかといった、個々の顧客（

被提供者)の興味をもつ点を示す被提供者視点情報である。この処理には分析基準記憶部48(本発明の視点判定基準記憶部に相当)の視点ポイントテーブル64が用いられる。

【0062】

図8は、視点ポイントテーブル64の例を示している。顧客の要望を引き出すための各質問項目に対応付けて、複数の視点が、それぞれのポイントとともに対応付けられている。視点としては、例えば経営戦略的視点、管理会計的視点、ファイナンス的視点、マーケティング的視点、人的資源管理的視点、海外等が設定されている。各視点に付与されたポイントは、該当質問をチェックした顧客にとっての各視点に対する興味の一般的な強さ(大小関係)を表す視点判定基準情報の一例である。

【0063】

顧客視点取得部56は、視点ポイントテーブル64を参照し、顧客がチェックした質問項目に対応する全部の視点のポイントを求める。そして、視点毎にポイントの合計を求める。最も大きな合計値をもつ視点が、顧客の視点であると決定される。このようにして、顧客の項目チェックを基に、キーワードに加えて顧客視点をも抽出することができる。

【0064】

例えば、図8の例では、質問「新規事業・・・」に対しては、経営戦略的視点のポイントは5、ファイナンス的視点のポイントは4、マーケティング的視点のポイントは3である。全チェック項目から複数の視点のポイントが得られる。視点毎にポイントが集計される。集計の結果、例えば、経営戦略的視点=16ポイント、マーケティング的視点=13ポイント、海外=12ポイント、ファイナンス的視点=9ポイントであったとする。この場合、顧客の視点は経営戦略的な視点であると決定される。

【0065】

なお、顧客視点は本実施の形態と異なる処理により求められてもよい。例えば、視点を求めるための専用の質問が用いられてもよい。また視点書込み欄が設けられてもよい。顧客は端末画面上で視点書込み欄にテキストで自分の視点を入力

する。

【0066】

図4に戻り、回答分析処理部46は、さらに、指摘事項決定部58を有する。指摘事項決定部58は、顧客の回答結果から顧客に指摘すべき事項を決定する。指摘事項は、分析基準記憶部48の指摘事項テーブル66を用いて決定される。指摘事項テーブル66は、質問項目の組合せと指摘事項とを対応付ける。組合せ毎に複数の指摘事項が優先順位とともに用意されている。顧客がチェックした質問項目の組合せに対応する指摘事項がテーブルから読み出される。

【0067】

さらに、回答分析処理部46は適合機能候補選択部60を有する。適合機能候補選択部60は、本システムに係る業務機能群の中から、顧客の要望（具体的には要望キー情報）に適合する業務機能の候補を、適合機能候補として求める。前述のように商社は多様な機能をもっている。しかし、顧客が質問画面でチェックした項目に適合すると思われる業務機能は、ある程度限られている。そこで、適合機能になる可能性の高い業務機能を予め選択しておく。後段の適合性評価の際に、適合機能候補の業務内容情報が処理される。すなわち、図3に示した適合機能選択部22は、適合機能候補に限って、顧客の要望キー情報と業務内容情報の適合性を評価する。このような適合候補を求める前処理により、後段の適合性評価の処理量を大幅に削減できる。

【0068】

適合機能候補選択部60の選択には、分析基準記憶部48の候補選択テーブル68が用いられる。

【0069】

図9は候補選択テーブル68の例を示す。顧客の要望を引き出すための各質問項目には、予め候補になるべき業務機能が関連付けられている。一つの質問項目に対して複数、例えば2～3個程度の業務機能が関連付けられている（業務機能の観点から見ても、一つの業務機能が複数の質問項目に関連付けられている）。適合機能候補選択部60は、顧客がチェックした全部の質問項目（質問に対する顧客の回答）に関連付けられた全部の業務機能を候補選択テーブル68から求め

る。それら業務機能が適合機能候補に設定される。

【0070】

以上に要望取得部について説明した。本実施の形態によれば、複数の質問を利用することにより、顧客の要望キー情報を自動的に適切に求められる。

【0071】

また、顧客の記述した文章を解析することにより、要望キー情報を自動的に適切に求められる。特に、自然語マッチング技術を用いて、要望文章に直接含まれるキー情報に加えて、関連するキー情報も抽出することにより、顧客の要望を適切に把握できる。顧客の表現の適切さに拘わらず、顧客の要望が的確に求められる。

【0072】

また、本実施の形態によれば、顧客への質問を利用して顧客視点が求められる。この顧客視点は、後段で顧客に対する組織の提案を作成するときに好適に利用される。質問から自動的に顧客視点が把握され、その顧客視点を利用して提案内容をよりよくできる。

【0073】

本実施の形態では、特に、要望キー情報を得るための質問から顧客視点をも得ることができる、という利点を得られる。顧客にとっては、質問に回答するだけで、後述するように、要望に沿った提案を受けられるだけでなく、自分の視点に沿って機能の提供を受けられる。組織にとっては、共通の質問を用いて、被提供者の要望だけでなく、視点をも抽出でき、これにより適切なサービスを提供できる。

【0074】

さらに本実施の形態では、本システムの係る業務機能群の中から適合機能候補が求められる。この処理は、次の適合機能選択処理の前処理として行なわれる。業務機能がある程度絞り込むことにより、適合性の評価処理の負担が大幅に軽くなる。適合性評価のデータ処理量を大幅に削減できる。商社のように多数の機能で構成される組織にとっては特に有用である。

【0075】

＜適合機能選択部＞

図10は、適合機能選択部22の構成を示している。適合機能選択部22は、適合性評価部70および適合機能決定部72を含む。適合性評価部70は検索エンジン機能をもち、関連語句抽出部74、実績評価反映部78、および適合性算出部76を含む。

【0076】

適合機能選択部22は、要望キー情報と業務内容情報を用いて、要望キー情報に対する業務内容情報の適合性を評価することによって、顧客（被提供者）の要望に適合する業務機能を選択する。要望キー情報は、要望取得部20によって上記の処理により取得される。本実施の形態では、要望キー情報は、顧客の要望を引き出すための質問に対して顧客のチェックした質問項目そのもの、顧客のチェックした質問項目に関連付けられたキーワード、および顧客の記入した文章（文字情報）に基づいて抽出されたコンセプトに属する語句（コンセプトキーワード）などである。したがって、要望キー情報に対応する業務機能は、顧客のチェックした質問項目に対応する業務機能、キーワードに対応する業務機能、およびコンセプトキーワードに対応する業務機能などである。適合機能選択部22は、これら3つのうちの業務機能の少なくとも2つに基づいて、適合性を評価することが好ましい。一方、業務内容情報は、業務内容データベース28に格納されている。

【0077】

図11～図13は、本実施の形態における業務内容情報を示している。図11は業務内容情報を一般的に示しており、文章（テキスト）部分が横線で表されている。図12および図13は、業務機能がベンチャー投資である場合における業務内容情報の例を示している。

【0078】

図示のように、業務内容情報は、業務機能を記述したテキスト（業務内容文章）で構成される。この業務内容情報は、業務機能の担当者によって記述される。担当者は、通信手段を介してWeb上で業務内容を登録および更新することにより業務内容情報を作成してもよい。もちろん、担当者ではなく、このシステムの

運営者等により業務内容情報が作成されてもよい。

【0079】

業務内容情報は、複数の記述項目、すなわち、「機能管理部局および管理ルール」、「機能の概要」、「当組織の強み」、「機能の実績」等を含む。「機能管理部局および管理ルール」は、機能保有部局および機能担当者の情報を含んでいる。「機能の実績」は、過去に実際に顧客に示された提案内容およびその結果の情報を含んでいる。ただし上記の項目は例示である。また本発明の範囲内で、これらの項目分けは必須ではなく、上記事項の1もしくは複数、またはその他の事項が実質的に文章中に含まれていればよい。また、業務内容情報は、関連する画像やPDFファイルが付随していてもよい。

【0080】

本実施の形態では、「機能の実績」は、過去の具体的事例で構成されている。この「機能の実績」を示す実績情報は、顧客データベース30から入手される。顧客データベース30は、過去に実際に各顧客に示された提案内容と、その提案内容に係わった業務機能の情報が格納されている。このデータベース30から、各機能の過去の事例（業務実績）が抽出される。

【0081】

業務内容情報は、さらに、「機能の実績」に対する評価の大きさを示す情報（評価情報）を含んでいる。評価情報は、社内評価と社外評価を含む。社内評価は、機能主管部局の自己評価であって、収益性、迅速性、顧客満足度、および展開性を基に、業務実績の各事例に対して付与されている。社外評価は、社外尺度による評価であり、この評価も業務実績の各事例に対して付与されている。評価情報は、顧客データベース30から入手することができる。顧客データベース30の過去の提案内容の情報に、対象顧客の評価が予め含まれている。この評価情報が、業務内容データベース28の該当業務実績に付与される。

【0082】

なお、上記の業務内容情報はテキスト形式を有しており、多数の語句で構成される。各語句は、業務内容を表す要素であり、本発明の業務内容要素の一形態に相当する。すなわち、業務内容情報は複数の業務内容要素の集合（語句の集合）

で構成されている。

【0083】

次に、上記の業務内容情報を用いて業務機能の適合性を評価し、適合機能を選択する処理を説明する。

【0084】

図14は、適合性を評価する処理を示す。業務内容情報は、前述の適合機能候補選択部60により選択された業務機能に係る情報である。インプットされる情報は、要望取得部20が求めたキーワードおよびコンセプトキーワードであり、これらは同様に処理されてよい。適合性に対する両者の寄与度を異ならせてもよい（例えば、後述の処理にて、両者から得られる関連度に重付けが与えられる）。なお、図14では、キーワードのみが図示されている。

【0085】

図14において、まず、関連語句抽出部74が、キーワードと関連する語句（文章要素）を業務内容情報から求める。ここでは、キーワードを基に、検索エンジンが業務内容データベース28を検索する。業務内容情報中の各語句とキーワードの関連度が計算される。関連度の計算には、例えば、語句間の関連度を定めた辞書的な基準が用いられる。そして、所定レベル以上の関連度をもつ語句が、関連語句（キーワードと関連する文章要素）として求められる。図14に示すように、一つのキーワードに対して複数の関連語句が選ばれてもよい。あるいは、複数の関連語句が存在する場合、最も関連度の高い語句のみが選ばれてもよい。

【0086】

実績評価反映部78は、業務内容情報中に業務実績とともに含まれる評価情報を適合性に反映するために、以下の処理を行なう。この処理は、要望キー情報に関連する業務実績である関連業務実績が業務内容情報に含まれるとき、例えば業務実績のテキスト部分に関連語句が存在する場合、その関連業務実績の評価情報に応じて、要望キー情報と業務内容情報の適合性を評価することで行なわれる。例えば、関連語句を含む業務実績にプラス評価が与えられている場合、適合性が所定値だけ増大される。逆にマイナス評価が与えられている場合は、関連度が所定値だけ小さく変更される。このような処理により、業務実績の評価の大きさに

応じて、次に算出される適合性が増減する。

【0087】

業務実績の評価が複数段階で与えられていてもよい。この場合、評価の段階に応じて、関連度の調整幅を変更することが好ましい。

【0088】

また、業務実績には、前述したように、社内評価と社外評価が与えられている。両評価が独立に処理されてもよい。社内評価による調整と、社外評価による調整が、それぞれ行なわれる。あるいは、社内評価と社外評価を合わせた評価を用いて、関連度が調整されてもよい。

【0089】

適合性算出部76は、実績評価反映部78による関連度の調整の後、複数の関連語句の関連度を統計的に利用して、使用したキーワードと業務内容情報の全体的な適合性を求める。本実施の形態では、関連度の合計が、適合性の大きさとして求められる。

【0090】

次に適合機能選択部22の適合機能決定部72について説明する。適合機能決定部72は、上述の処理により得られた適合性に基づき、顧客の要望に適合する業務機能、すなわち適合機能を選択する。本実施の形態では、複数の適合機能が選択される。適合性が大きい方の所定の数（例えば5個程度）の業務機能が選ばれる。あるいは、所定値以上の適合性をもつ業務機能が選ばれてもよい。こうして選ばれた複数の適合機能には、適合性の高さに応じた優先順位が付与される。

【0091】

以上、本実施の形態の適合機能選択処理を説明した。本実施の形態によれば、顧客の要望と業務内容情報との適合性を評価することにより適当な業務機能を選択できる。

【0092】

本実施の形態では、業務内容データベースは、業務機能について記述された文章、テキスト文の集まりで構成されている。この文章は、該当機能の担当者の知識を反映している。文章を用いることにより、各業務機能のもつ知識情報が業務

内容情報に適切に盛り込まれる。通常の項目毎のデータをもつテーブルで構成されたデータベースでは得られない知識的情報が得られる。

【 0 0 9 3 】

知識マネジメントの分野では、知識は、定型化しやすい形式知と、定型化が困難な暗黙知とに分けられる。本実施の形態では、定型化されない文章でデータベースが構成されており、暗黙知に属する知識もデータベースに取りこむことが可能となる。特に、商社機能の一つの特徴は、暗黙知に属する知識を駆使することにある。本実施の形態は、こうした知識をシステム上で扱えるようにできる点で有利である。

【 0 0 9 4 】

そして、本実施の形態では、このような業務内容データベースを利用し、文章検索技術を基礎として、関連語抽出、類似検索により適合機能が求められる。ここでは、単なるキーワード検索ではなく、自然言語によるコンセプト（疑念）の類似検索が行なわれる。業務内容データベースと顧客の要望キー情報との適合性が、自然言語のマッチング技術により求められる。

【 0 0 9 5 】

より詳細には、本実施の形態では、複数の要望キー情報が一緒になって、顧客の要望を概念的に表す。言い換えれば、顧客の要望は、複数の要望キー情報を網羅するような概念をもつ。一方、業務内容情報は、文章で構成されることにより、業務機能を概念的に表し、そこには機能特有の知識も含まれる。そして、各要望キー情報が、業務内容情報の全体と比較され、関連語句が検索される。複数の要望キー情報について、それぞれ関連語句が検索される。これにより、顧客要望と業務機能の概念同士が比較される。顧客要望に対して業務機能の一部または全部が類似しているとき、関連語句が多く存在し、適合性が高いと判断される。

【 0 0 9 6 】

ここで、従来通常の検索技術では、複数の項目を設定したテーブルが用いられる。キーワードは、テーブル中の予め決められた項目と比較される。そして、該当項目のデータがキーワードと一致すれば適合性あり、といった程度の判断が行なわれる。

【 0 0 9 7 】

これに対し、本実施の形態では、キーワードは業務内容情報と比較される。キーワードは、テーブル中の一項目と比較されるのではなく、業務内容情報の全体、つまり文章で構成される業務内容の概念と比較され、このような比較によりキーワードと業務機能の関連性が求められる。この比較が、複数のキーワードのそれぞれについて行なわれ、それらの結果が総合的に判断される。これにより、上述したように、顧客要望と業務機能の概念同士の適合性が判断される。従来困難であった、業務機能の知識部分を適切に顧客の要望と結びつけること、が可能となる。

【 0 0 9 8 】

なお、上記において、キーワードは業務内容情報の全体と比較される、と述べた。これは、単なるテーブル項目比較と異なることを意味するための表現である。キーワードは厳密に業務内容情報の全体と比較される必要はない。むしろ、業務機能を概念的に表現可能な範囲の文の集合と比較されればよい。

【 0 0 9 9 】

また、本実施の形態では、顧客要望キー情報と業務内容情報との適合性を求めるときに、業務実績とその評価が反映される。業務実績の評価が高い場合には、適合性が大きいと判断される。また業務実績の評価が低い場合には、適合性が小さいと判断される。これにより、適合性をより適切に判定でき、顧客に適切な機能を提供できる。

【 0 1 0 0 】

「適合性評価処理の変形例」

適合性評価処理については、本実施の形態の範囲内で各種の変形が可能である。ここに幾つかの例を示す。

(1) 業務実績の評価を反映する処理の変形例を説明する。上述の処理では、まず通常の方法で、所定レベル以上の関連度をもつ関連語句が求められる。それから、関連語句の関連度が実績評価に応じて変更された。

【 0 1 0 1 】

これに対し、業務実績に含まれる語句については、関連度の算出段階で、関連

度が業務評価に応じて調整されてもよい。ある語句が、通常の処理ではキーワードとの関連度が小さく、関連語句として選ばれないとする。この語句が、実績評価に応じた処理の結果、関連語句として選ばれることがある。

(2) 業務実績の評価は、さらに別のかたちで反映されてもよい。例えば、業務実績を反映するより先に、適合性算出部 7 6 により適合性が求められる。上記の例では、関連度の合計が求められる。それから、業務実績部分に関連語句が存在する場合に、その評価を反映するように、適合性が調整される。

(3) 複数の関連語句の関連度の統計的な処理の変形例として、関連語句の数により適合性の大きさが表されてもよい。この場合、実績評価に応じて、関連語句の数が異なって計数されることが好ましい。例えば、プラス評価が与えられている場合、一つの関連語句が 2 回数えられる。また、上記 (2) と同様に、適合性の算出後に、実績評価が反映されてもよい。

(4) 図 1 5 はもう一つの変形例を示している。ここでは、キーワードが基準に用いられる。キーワードの関連語句が業務内容情報中に発見されたとき、その関連度がキーワードに与えられる。複数の関連語句が発見された場合、それら全部の関連度がキーワードに与えられてもよい。あるいは、最も高い関連度のみがキーワードに与えられてもよい。こうして全部のキーワードに与えられた関連度を処理することにより（例えば合計）、適合性が求められる。この変形例の場合も、実績評価は同様に適合性に反映される。キーワードに対応する関連語句が業務実績中に存在する場合に、該当実績の評価に応じて適合性が調整される。なお、実際のところ、この変形例は、上述の処理と実質的に同様である。

(5) 業務実績のみが反映され、その評価の大きさまでは反映されなくてもよい。この場合、業務実績中に関連語句があれば、適合性が変更される。好ましくは、業務実績中に関連語句があれば、適合性が増大される。評価の大きさの項目等は業務内容情報中に特に設定されなくてもよい。

【 0 1 0 2 】

「業務機能の状態に応じた適合性の調整」

図 1 6 は、適合機能選択部 2 2 の別の形態を示している。この形態では、適合性評価部 7 0 に状態適応調整部 1 0 0 が設けられている。状態適合調整部 1 0 0

は、業務機能の状態に基づいた調整対象部分に応じて適合性を調整する。本実施の形態では、業務機能の状態に基づいた調整対象部分として、強化状態に基づいた強化対象部分 1 0 6 および改良状態に基づいた改良対象部分 1 0 8 が適用される。両状態に対応して、強化適応調整部 1 0 2 および改良対応調整部 1 0 4 が設けられている。

【0103】

図 1 7 を参照して状態適応調整処理を説明する。図 1 7 は業務内容情報の一例を示しており、業務の概要の一部に、業務機能の強化対象部分 1 0 6 が設定されている。強化対象部分 1 0 6 は、その部分の強化が意図されている部分である。強化対象部分 1 0 6 の業務に関しては、人材等の資源を投入、増強して、積極的に業務を推進することが計画されている。強化対象部分 1 0 6 は、期間が限定されてもよい。

【0104】

強化適応調整部 1 0 2 は、関連語句抽出部 7 4 により検出された関連語句の中に、強化対象部分 1 0 6 に属する関連語句があるか否かを判定する。そして、そのような関連語句がある場合、その関連語句の関連度を所定幅だけ大きくする。このような処理により、関連度を合計した適合性が大きくなり、したがって、業務機能の強化状態が適合性に反映される。

【0105】

なお、適合機能候補選択部 6 0 は、強化対象部分 1 0 6 に指定され得る業務機能の数を、適合候補の総量の 2 0 % 程度などというように、所定範囲に制限することが望ましい。これは、適合機能選択部 2 2 において顧客に提示すべきものとして選択される業務機能が全て強化対象部分 1 0 6 との関連の強い業務機能だけになるのは必ずしも好ましくないからである。

【0106】

図 1 7 において、業務の概要の一部には、さらに改良対象部分 1 0 8 が設定されている。改良対象部分 1 0 8 は、業務機能に対して改良が施された部分である。改良の登録後、改良対象部分 1 0 8 として設定される期間が限られてもよい。

【0107】

改良適応調整部 1 0 4 は、関連語句抽出部 7 4 により検出された関連語句の中に、改良対象部分 1 0 8 に属する関連語句があるか否かを判定する。そして、そのような関連語句がある場合、その関連語句の関連度を所定幅だけ大きくする。このような処理により、関連度を合計した適合性が大きくなり、したがって、業務機能の改良状態が適合性に反映される。

【 0 1 0 8 】

上記の処理によれば、業務機能の強化や改良といった業務機能の状態に応じて適合性が調整される。例えば、2つの業務機能に類似した部分が含まれるとする。その部分が一方の業務機能では強化状態または改良状態にある場合、そちらの業務機能の方が適合性が高く判断される。このようにして、業務機能の状態に応じて適合性を適切に求められる。

【 0 1 0 9 】

本実施の形態では、業務機能の状態として、強化状態と改良状態を取り上げたが、本発明はこれらの状態に限定されない。業務機能の状態に基づいた別の調整対象部分が設定されてもよい。前述した業務実績、さらには後述する新規業務内容部分も、本発明の範囲内で、調整対象部分の一形態とみなされてもよい。

【 0 1 1 0 】

また、上述の業務実績に関連した各種の変形例は、状態適応調整処理についても適用されてよい。例えば、適合性の調整は、関連度算出の段階ではなく、適合性算出の段階で行なわれてもよい。また、関連語句の数で適合性を表す場合に、その数の計数処理が調整されてもよい。

【 0 1 1 1 】

また、関連度を算出する段階で、調整対象部分の関連語句については、算出値が調整されてもよい。この場合、調整対象部分については、通常より広範囲の語句が、関連度として選ばれることになり、結果的に適合性が調整される。そして、このような処理も、キーワードと調整対象部分の関連に基づいて適合性を調整する本発明の処理に含まれる。

【 0 1 1 2 】

これら変形例は、以下の新規業務内容に関する処理にて、適合性を異なって算

出するときにも同様に適用可能である。

【0113】

「新規業務内容部分の処理」

図18は、適合機能選択部22のさらに別の形態を示している。この形態では、適合性評価部70に既存／新規業務調整処理部110が設けられている。

【0114】

図19を参照して既存／新規業務調整処理部110による処理を説明する。図19は業務内容情報の一例を示しており、業務の概要の一部に新規業務内容部分112が設定されている。その他の部分は、前出の図11等と同様であり、既に業務機能に備えられている既存業務内容部分114である。

【0115】

新規業務内容部分112は、業務機能が新規に備えることを意図している業務内容部分である。この部分の業務は、まだ計画中でもよく、計面前の段階でもよい。業務機能を担当する部局またはその担当者が、新しい業務を希望する場合に、その業務が登録される。

【0116】

既存／新規業務調整処理部110は、関連語句抽出部74により検出された関連語句の中に、新規業務内容部分112に属する関連語句があるか否かを判定する。そして、そのような関連語句がある場合、その関連語句の関連度を所定幅だけ大きくする。このような処理により、関連度を合計した適合性が大きくなり、結果的に適合性が調整される。

【0117】

本実施の形態によれば、関連語句が新規業務内容部分に属する場合に適合性が大きくなる。したがって、業務機能が希望する新しい業務に関して、その業務機能と顧客が結びつけられる可能性がより高くなる。顧客に対しては最新のサービスを提供することが可能となる。業務機能にとっては、新しい業務に対して顧客が引き当てられるので、新しい業務の展開が促進され、また、さらに新しい業務への積極的な取り組みも促される、という利点が得られる。

【0118】

また、本実施の形態では、業務内容情報が文章で構成され、自然語マッチングが行なわれる。既に豊富な情報が蓄積されている既存業務内容部分と比べると、新規業務内容部分の情報は一般に少ない。この場合、新規業務内容部分からキーワードの関連語句が検索される確率も低くなる。そのため、新規業務内容部分に関しての適合性が低く見られる可能性がある。しかしながら、本実施の形態では、新規業務内容部分に関連して適合性が増大側に調整されるので、新規部分と既存部分の情報量の相違を考慮した妥当な適合性評価が行なわれる。例えば、2つの業務機能が類似の業務部分をもっており、一方は既存部分に、他方は新規部分にもっているとする。このような場合にも、適合性が調整されることで、より公平な評価結果を得ることができる。

【 0 1 1 9 】

本実施の形態の変形例を説明する。上記の形態では、キーワードの関連語句が新規業務内容部分にあるとき、適合性が増大する。これとは逆に、関連語句が新規業務内容部分にあるとき、適合性が小さく評価されてもよい。何らかの理由で新規業務内容部分に関しては適合性を高く評価しない方がいいとき、例えば新規業務内容部分がまだ不安定なときなどに有効である。

【 0 1 2 0 】

その他、新規業務内容部分に属する関連語句の関連度を増大する代わりに、既存業務内容部分に属する関連語句の関連度を低減してもよい。また、両部分の算出処理に重付けを導入することで、関連語句がどちらの部分に属するかによって算出結果を異ならせてもよい。

【 0 1 2 1 】

＜機能提示処理部＞

図 2 0 は、機能提示処理部 2 4 の構成を示している。機能提示処理部 2 4 は、適合機能選択部 2 2 が選択した業務機能により顧客に提供される業務機能を顧客に提示する。機能提示処理部 2 4 は、提示文選択処理部 8 0、提示文編集処理部 8 2、および視点別提示文記憶部 8 4 を含む。

【 0 1 2 2 】

提示文選択部 8 0 は、顧客に提示すべき文を、視点別提示文記憶部 8 4 に記憶

されている提示文の中から選択する。視点別提示文記憶部 8 4 には、各業務機能毎に適当な提示文が用意されている。特に本実施の形態では、各業務機能毎に、それぞれ異なる顧客視点に対応する複数の提示文が用意されている。

【0 1 2 3】

提示文選択部 8 0 は、適合機能選択部 2 2 により選択された機能に対応し、かつ、顧客視点に対応する提示文を、視点別提示文記憶部 8 4 から読み出す。適合機能選択部 2 2 により複数の適合機能が選択されているので、各機能に対応する提示文が読み出される。

【0 1 2 4】

図 2 1 は、提示文選択処理の例を示している。適合機能選択部 2 2 により、業務機能「ベンチャー投資」が選択されたとする。この機能には、例えば、図示のような経営戦略的視点、ファイナンス的視点およびマーケティング的視点の回答文（提示文）が用意されている。前述の処理で得られた顧客視点が経営戦略的視点であったとする。この場合、経営戦略的視点の回答文が選択される。

【0 1 2 5】

提示文編集部 8 2 は、提示文選択処理部 8 0 により選択された提示文を編集する。上記の処理では、複数の適合機能に対応する複数の提示文が選択された。それらの提示文は、適合機能の優先順位に従った順番で配列される。この優先順位は、前述のように適合機能決定部 7 2 により適合性の高さに応じて付与される。さらに、前述したように、要望取得部 2 0 では、顧客への質問を利用して、顧客に指摘すべき事項が求められている。この指摘事項が入手され、顧客への提示文に付加される。こうして編集された提示文は、顧客端末 1 8 のブラウザ画面上に表示される。

【0 1 2 6】

図 2 2 は、顧客に提示される画面の例を示している。画面の上方には、顧客に対する指摘事項が表示されている。また、画面の下方には、適合機能により提供される機能を示す提示文が配列されている。機能の優先順位にしたがって提示文が配置されている。また、各提示文は、顧客視点に対応している。

【0 1 2 7】

各提示文は、機能名とともに示されている。この機能名は、顧客により選択可能な状態にあり、後段の機能提供処理で用いられる。また画面下方の「この提案全体に対して・・・」という部分も後段の処理で利用される。

【0128】

なお、要望キー情報によっては、顧客の視点にあった回答文が業務機能になく顧客視点が取得できない場合、あるいは視点が取得できるものの2つ以上の視点の合計点数が同じになる場合や該当する業務機能が見つからない場合も生じる。これらの場合には、機能提示処理部24は、予め用意してある標準の回答文（ニュートラルな提案文）を提示したり、あるいは顧客に希望する視点を予めを選択させておいて、この選択された視点を利用してもよい。

【0129】

以上、本実施の形態の機能提示処理について説明した。本実施の形態によれば、提示文を利用して、顧客の要望に合った機能を分かり易く顧客に提示することができる。適合機能の優先順位にしたがうことで、より適切なかたちで情報を提示できる。さらに、顧客視点に基づく提示内容の選択により、顧客の求める情報を適切に提示できる。また適切な指摘事項を伝えることもできる。

【0130】

＜業務提供処理部＞

図23は業務提供処理部26の構成を示す。業務提供処理部26は、業務機能の提示を受けた顧客から業務提供要求を受け付けたときに、業務機能を提供するための処理を行なう。業務提供処理部26は、顧客側の連絡処理部90、説明提示部92、および組織側の連絡処理部94を含む。

【0131】

図22を再び参照すると、顧客への提案画面の下方には、「この提案全体に対してご興味をもたれたらこちらへ」と表示されている。提案文全体に対して興味をもった顧客（さらにディスカッションを深めたい顧客）は、業務提供要求の入力作業として、表示部分（こちらへ）をクリックする。これに応答して、連絡処理部90は、コンサルティングの担当者を割り当てる。ここでは個別機能の担当者というよりも、提案全体のコンサルティングができる担当者が割り当てられる

。このようなコンサルティング担当者のデータベースが設けられ、このデータベースから担当者が割り当てられてもよい。窓口としての担当者は顧客に提示される。e-mail、電話、直接面談等により顧客への業務提供が推進される。図 2 4 は、顧客に提示される連絡先提示画面の一例を示している。

【 0 1 3 2 】

また、図 2 2 において、各機能の提示文には、機能名が付加されている。機能名は顧客により選択可能な状態にある。顧客が提案文中の個別機能について更に知りたい場合、顧客は機能名をクリックする。これに応答して、説明提示部 9 2 は、該当機能のより詳細な説明を顧客に提示する。各機能の詳細説明は説明記憶部 9 6 に記憶されている。

【 0 1 3 3 】

図 2 5 は説明画面の例を示している。この画面は顧客端末に表示される。画面の下方には、「この機能について詳細を知りたいと思われたら、こちらへ」と表示されている。顧客は、表示された機能の実施を希望する場合、または、説明画面以上のディスカッションが必要と考える場合、表示部分（こちらへ）をクリックする。これに応え、連絡処理部 9 0 は、業務内容データベースを参照し、機能担当部局連絡先を顧客に提示する。担当部局は顧客へ直接アクセスする。図 2 6 は、顧客に提示される連絡先画面の一例を示す。

【 0 1 3 4 】

一方、組織側の連絡処理部 9 4 は、割り当てられた担当部局へ情報を連絡する処理を行なう。連絡内容は、顧客インプット（質問の回答）とその分析情報を含む。分析情報は、例えば、顧客ニーズの優先順位（質問から引き当てられたキーワードに、出現回数が多い順に優先順位が与えられる）、ニーズが適合する機能（適合性評価により求められた複数の業務機能）、想定される機能の組合せ、提案文そのもの、である。また連絡内容は、該当する機能毎の情報を含む。機能の内容、機能の実績などである。また連絡内容は、上記分析情報から検索する類似情報を含む。過去の同様のニーズ、そのニーズに対する提案内容とその評価、その担当部局、担当者である。検索には業務内容データベースおよび顧客データベースが使用可能である。その他、割り当てられた機能と類似する機能を保有する

部局、担当者も検索され、連絡される。この情報は、顧客にも示されてもよい。

【0135】

＜データベース更新処理部＞

図3を参照すると、本実施の形態の組織支援サーバ14は、さらに、データベース更新部（書換部）27を有している。次に、このデータベース更新部27について説明する。データベース更新部27は、業務内容データベース28中の業務内容情報に対する各種の更新（書換）の要求が生じると、その要求に応じて業務内容データベース28を更新する（書き換える）。

【0136】

図27は、データベース更新部27の処理を示している。この処理は、例えば各機能の担当者がサーバにアクセスして更新処理を選択したときに、担当者への問合わせを利用して進められる。一定の間隔をおいて図27の処理が自動的に実行されてもよい。

【0137】

S10では、新たな業務実績が発生したか否かが判定される。図11を用いて説明したように、本実施の形態では、業務実績が業務内容情報中に事例形式で含まれている。S10で新たな業務実績が入手されたとき、S12にて、その業務実績が業務内容情報に追加される。業務実績に対する評価が得られたときも、S10の判定がYESになり、業務内容情報が更新される。

【0138】

次に、S14では、調整対象部分の設定が要求されているか否かが判定される。この処理は、図16の実施の形態、すなわち、調整対象部分を用いた適合性評価を行なう形態に適用される。調整対象部分は、機能の強化対象部分や改良対象部分である。機能の一部の強化が計画されたり、改良が施されたとき、調整対象部分の設定要求が生じる。この要求に応じて、S16では、業務内容情報中に調整対象部分が設定される。なお、ここでの「更新」は、データベースを書き換える処理を意味し、上記の強化や改良に従ってデータベース上の書換、設定登録を行ない、強化や改良をデータベースに反映する処理である。

【0139】

次に、S18では、新規業務内容の設定が要求されているか否かが判定される。この処理は、図18の実施の形態、すなわち、新規業務内容部分を用いた適合性評価を行なう形態に適用される。新規業務内容部分は、業務機能がこれから導入を意図している業務部分である。こうした新たな業務への進出が計画されたとき、新規業務内容部分の設定要求が生じ、S18の判定がYESになる。この要求に応じて、S20では、業務内容情報中に新規業務内容部分が設定される。

【0140】

図28は、データベース更新部27の更なる好適な処理を示している。上記図27にしたがった更新結果をそのまま放置しておくのが好ましくないことがある。例えば、適合性判断に使うべきではない古い業務実績が残ってしまうからである。また例えば、改良から長時間が経過したにも拘わらず、改良部分が重視されてしまうからである。そこで、図28では、図27での更新による設定が、削除または解除といった処理により再変更される。

【0141】

図28において、S30では、業務実績の登録(図27、S12)から所定期間T1が経過したか否かが判定される。所定期間T1が経過すると、S32では、業務実績が業務内容情報から削除される。業務実績は、事例形態から一般形態へと変形されて機能の概要等の他の部分に組み込まれてもよい。

【0142】

所定期間T1は、該当業務実績を適合性評価に使うのが適切でなくなると考えられる長さに設定されている。所定期間T1は業務機能毎に設定されてもよい。また所定期間T1は、全業務実績に共通でもよいが、業務実績毎に設定されてもよい。所定期間T1は、業務評価に応じて異なって設定されてもよい。また、所定期間T1は、業務実績の登録後に、途中で期間長が変更されてもよい。所定期間T1は、実際の実績発生からの経過時間でもよい。

【0143】

次にS34では、調整対象部分の設定から所定期間T2が経過したか否かが判定される。所定期間T2が経過すると、S36では、調整対象部分の設定が解除される。所定期間T2は、調整対象部分の設定が不要になると考えられる長さに

設定されている。例えば、強化対象部分については、所定期間T2は強化期間に対応して設定されている。また改良対象部分については、改良を十分に重視したと考えられる適当な時間に設定されている。所定期間T2も、所定期間T1と同様に業務機能毎に設定されてもよい。また所定期間T2は全部の調整対象部分に共通でもよいが、調整対象部分毎に設定されてもよい。また、所定期間T2は、調整対象部分の設定後に、途中で期間長が変更されてもよい。所定期間T2は、登録時点からでなく、実際の強化開始、改良発生からの時間でもよい。

【0144】

次にS38では、新規業務内容部分の設定から所定期間T3が経過したか否かが判定される。所定期間T3が経過すると、S40では、更新設定の解除の一形態として、新規業務内容部分が既存業務内容部分へと移行される。所定期間T3は、対象業務内容部分がもはや新規ではないとみなせる程度の長さに設定されている。所定期間T3も、所定期間T1と同様に業務機能毎に設定されてもよい。また所定期間T3は、全部の新規業務内容部分に共通でもよいが、新規業務内容部分毎に設定されてもよい。また、所定期間T3は、新規業務内容部分の登録後に、途中で期間長が変更されてもよい。所定期間T3は、登録時点からでなく、実際の新規業務の開始からの時間でもよい。

【0145】

図28の処理では、所定期間T1～T3の経過を条件として、S32、S36またはS40にて更新内容が再変更された。しかし、任意の時点で要求に応じて更新内容が再変更されてもよい。

【0146】

以上、データベース更新処理について説明した。上記に例示された業務実績等の情報以外の他の情報に関しても、業務内容情報の更新およびその再変更処理が行なわれてよい。

【0147】

以上のように、本実施の形態によれば、適合性評価をより適切に行なえる状態に業務内容データベースを維持することができる。

【0148】

また、好ましくは、各業務機能の担当部局またはその担当者は、組織支援サーバ14にアクセスして、更新のためのデータを送り、また更新内容の削除や解除を要求する。これにより、業務内容データベースを迅速に更新できる。ただし、別の方法、例えば業務支援サーバ14の運営者により更新処理が行なわれてもよい。

【0149】

<経営課題を認識している顧客の対応>

以上の実施の形態は、主として、経営課題を明確には認識しておらず適当な機能を知りたい顧客を想定している。一方、既に自ら抱える経営課題を認識している企業のような顧客に対しては、以下の処理が行なわれる。

【0150】

図29は、本システムのWeb上のトップメニューを示している。トップメニューの中央部、「機能メニュー」の下側には複数の顧客視点が表示されている。顧客は、自分の状況に合う顧客視点をクリックする。例えばファイナンス的視点がクリックされると、図30の画面が表示される。画面には複数の機能が配列されている。顧客は所望の機能をクリックする。選択された機能に関し、前出の説明画面が表示される。

【0151】

<その他のデータベース>

図3において、組織支援サーバ14はさらに企業データベース32を有している。企業データベース32は、与信管理に用いられ、別途なりすましによる不正行為を防止する機能を実現するために利用される。

【0152】

また、顧客データベース30は、データベース内で顧客分析結果と提案の類型化を行ない、新規顧客への提案の際に類似例を適用できるように構成されることが好ましい。

【0153】

図31は、本実施の形態の組織支援サーバの動作の概要を示すフローチャートである。顧客からのアクセスがあると、質問画面が顧客に提示され（S110）

、顧客の回答が取得される（S 1 1 2）。顧客の回答を分析して、要望キー情報が求められる。ここでは、質問項目を利用してキーワードが選択され（S 1 1 4）、顧客の記述からコンセプトが抽出される（S 1 1 6）。さらに、回答の分析によって顧客視点が求められる（S 1 1 8）。また、適合機能候補が求められ（S 1 2 0）、これにより、適合性評価前に業務機能が絞りこまれる。次に、適合機能候補を対象として、要望キー情報と業務内容情報の適合性が評価され（S 1 2 2）、適合機能が決定される（S 1 2 4）。適合機能に対応し、かつ、顧客視点に対応する情報が顧客に提示され（S 1 2 6）、さらに顧客に業務を提供するための処理が行なわれる（S 1 2 8）。

【 0 1 5 4 】

図 3 2 は、本実施の形態の全体システムの動作の概要を示している。

【 0 1 5 5 】

（１）顧客が右上方の入り口にて本システムに入り、支援サーバ（Web システム）側からの質問に応える。質問項目がチェックされ、さらに要望が記述される。

【 0 1 5 6 】

（２）支援サーバは、質問の回答を分析し、分析結果に基づいて機能メニュー（業務内容データベース）を検索し、検索結果から顧客へ提示すべき提示文を選択する。選択された提示文が編集され、顧客への回答画面が作成される。

【 0 1 5 7 】

（３）編集された提示文を含む回答・提案が顧客に提示される。（４）顧客は、入力処理として、回答・提案全体を選択し、あるいは提案中の一つの機能を選択する。

【 0 1 5 8 】

（５）支援サーバは、顧客の入力を処理する。回答・提案の全体が選択された場合には、該当する担当部局が検索され、担当部局にて具体的対応が調整され、（８）顧客に対する具体的対応が図られる。

【 0 1 5 9 】

一方、提案中の一つの機能が選択された場合、その機能の説明文が検索され

、（６）顧客に提示される。（９）提示された機能の具体的実施の希望を顧客が入力すると、該当する担当部局にて機能実施のための調整、作業が行なわれ、（１０）顧客には担当部局が案内される。

【 0 1 6 0 】

（１１）ところで、はじめから何をすべきか分かっている顧客、すなわち、提供を受けたい機能を把握している顧客は、図 3 2 の中央上部の機能メニュー入り口から入り、必要な機能を選択する。選択された機能に応じて組織支援サーバが動作する。

【 0 1 6 1 】

図 3 3 は、システム 1 0 の他の実施形態を示す。この実施形態のシステム 1 0 は、業務内容検索システム 2 0 0、更新処理システム 2 1 0、および部署連携システム 2 2 0 を有する。業務内容検索システム 2 0 0 は、上記実施形態の分析基準記憶部 4 8 に対応する視点判定基準記憶部 4 8 a と、誰が何を選択したのかという検索履歴を保存する検索履歴記憶部 2 0 2 を有する。各システムを構成する各要素部の機能は、後述する機能を除いて上記実施形態で示した要素部の機能とほぼ同様である。

【 0 1 6 2 】

本実施形態の適合機能選択部 2 2 は、顧客からのアクセスがあったとき、「検索によって導かれた業務機能の重付け（以下検索重付けともいう）」を行ない、さらに「各業務機能の状態による重付け（以下状態適応重付けともいう）」を加えて、顧客に提示すべき業務機能を導き出す。適合機能選択部 2 2 は、この検索履歴を検索履歴記憶部 2 0 2 に保存する。「検索重付け」は、予め顧客の要望を引き出すために用意された質問のうちの顧客の回答した質問（回答質問；図中Ⅰ）そのもの、この回答質問に予め関連付けられて登録されたキーワード（図中Ⅱ）、および顧客が記入した自由文（文字情報）から概念検索によって抽出されるコンセプトキーワード（図中Ⅲ）のそれぞれに対応する業務機能について行なう。適合機能選択部 2 2 は、「状態適応重付け」を行なうに際して、新旧、強化、改良、実績、および評価のそれぞれを対象として、適合性を調整するための重付け指標値を用いる。これら以外の要素を重付けの対象としてもよい。そして、

適合機能選択部 22 は、検索重付けと状態適応重付けによって抽出された業務機能の各重付けの点数を合計して最終的な重付けを行うことによって、顧客に提示すべき業務機能を決定する。

【0163】

図 34 は、検索重付けと状態適応重付けを示すシステム構成図である。顧客がシステム 10 にアクセスしたとき、先ずトップメニューが顧客端末 18 のブラウザ画面上に表示される。顧客がブラウザ画面上で会員認証を行なうと、質問提示部 40 がブラウザ画面上に質問画面（例えば上記図 5 と同様）を表示させる。顧客は、この質問画面上で、顧客の要望を引き出すために予め用意されたクリック式記入部（図中の質問 1 ～ 9）の各質問項目のうちの自分が興味をもつ項目をクリックすることで回答する。また顧客は、質問項目に挙げられた質問だけでは表せない経営に関する顧客の抱える問題や改善したい点を、書込み式記入部に自由な形式の文章（自由文）で書き込む。顧客視点取得部 56（図 33）は、図 8 に示した視点ポイントテーブルを参照して、顧客がチェックした質問項目に対応する全部の視点のポイントと視点毎のポイントの合計をスコア表として求める。なお、「最も当てはまる質問」などを選択させることにより、最終的に提案する業務機能を絞り込んでもよい。

【0164】

次に適合機能選択部 22 は、業務内容データベース 28 を検索して、顧客の要望を示す要望キー情報に適合する業務機能を選択する。この際適合機能選択部 22 は、予め顧客の要望を引き出すために用意された質問のうちの顧客の回答した質問にダイレクトに結びつく業務機能の検索（以下ダイレクト検索ともいう。図中 I）、回答した質問に予め関連付けられて登録されたキーワードによる検索（図中 II）、および顧客が記入した自由文による概念検索（図中 III）の 3 つの検索方法を任意に組み合わせて検索する。

【0165】

また適合機能選択部 22 は、顧客の要望に適合する業務機能を選択するに際して、適合機能が業務機能の新旧あるいは販売の強化や改良などの調整対象部分に関連するときには、提示する業務機能の適合性を重付け指標値を用いて調整する

。また、適合機能選択部 22 は、業務実績や実績評価（社内評価および社外評価を含む）に関しても、重付け指標値を用いて適合性を調整する。

【0166】

機能提示処理部 24 は、適合機能選択部 22 により選択された業務機能のうちの上位の機能を選んで、該当する視点の回答文をブラウザ画面上に表示させる。これにより、例えば「更新されたばかりの新鮮な提案」や「重点販売したい業務機能」などを提案しやすくなる。すなわち、顧客ニーズにあった業務機能を抽出して提案することができる。

【0167】

図 35 は、検索中における順位付け方法、すなわち検索重付けの方法の一例を示す。適合機能選択部 22 は、質問にダイレクトに対応付けられた業務機能、質問に対応付けられたキーワード、および自由文に基づいて抽出される業務機能のそれぞれを、所定の度合いで参照して、要望キー情報に対する業務機能の適合性を評価する。具体的には、先ずダイレクト検索において、適合機能選択部 22 は、図 35（A）に示すように、顧客がクリックした質問に割り当てられている業務機能を抽出する。そして適合機能選択部 22 は、その登場回数の順位を点数として該当業務機能の重付けを行なう。このとき、登場回数が最も多いものの重付け指標値を「10点」とし、それ以下のものの重付け指標値を漸次低くする。

【0168】

キーワードによる検索においては、適合機能選択部 22 は、予め各質問に割り当てたキーワードが何回クリックされても 1 回とみなす。そして適合機能選択部 22 は、図 35（B）に示すように、このクリックされたキーワードの種類数の順位を点数として該当業務機能の重付けを行なう。このとき、種類数が最も多いものの重付け指標値を「10点」とし、それ以下のものの重付け指標値を漸次低くする。なお、種類数が 10 以上の重付けが「10点」となるように調整してもよい。

【0169】

なお、キーワードによる検索においては、適合機能選択部 22 は、質問文をベースに例えば検索サービス会社が提供するデータベースを参照して概念（コンセ

プト) 検索を行なって、コンセプトをベースとするキーワードを抽出してもよい。そして適合機能選択部 22 は、コンセプトをベースとするキーワードを使って、業務内容データベース 28 を検索して該当業務機能を抽出した後に、マッチングの度合いの順位を点数として該当業務機能の重付けを行なう。このとき、図 35 (C) に示すように、マッチングの度合いが最も高いものの重付け指標値を「10 点」とし、それ以下のものの重付け指標値を漸次低くする。

【0170】

自由文による検索においては、適合機能選択部 22 は、自由文そのもので業務内容データベース 28 を参照して概念検索を行ない、コンセプトをベースとする該当業務機能を導き出した後に、導き出されたマッチングの度合いの順位を点数として該当業務機能の重付けを行なう。このとき、図 35 (D) に示すように、マッチングの度合いが最も高いものの重付け指標値を「10 点」とし、それ以下のものの重付け指標値を漸次低くする。

【0171】

図 36 は、適合性を調整するための所定の重付け指標値を用いて、新旧、強化、および改良のそれぞれを対象として適合性を調整する方法、すなわち状態適応重付けの方法の一例を示す。同様に、図 37 は、実績および評価（社外評価と社外評価）のそれぞれを対象とした状態適応重付けの方法の一例を示す。

【0172】

適合機能選択部 22 は、業務内容情報が業務内容データベース 28 に登録された時刻に応じて異なる重付け指標値を用いて、要望キー情報に対する業務機能の適合性を調整する。具体的には、適合機能選択部 22 は、新たに業務機能が作成された新旧の度合いを時間で分類して点数化することにより、「新旧」の状態に応じた重付けを行なう。このとき、例えば図 36 (A) に示すように、1 月以内に登録された業務機能の重付け指標値を「10 点」、2 月以内に登録された業務機能の重付け指標値を「9 点」、3 月以内に登録された業務機能の重付け指標値を「8 点」というように、月数の経過に伴い重付け指標値を漸次低くする。すなわち、新たに業務機能が作成された時刻が新しいほど重付け指標値（点数）が高くなるようにする。なお、10 月以上経過した業務機能の重付け指標値は全て「

0点」とするとよい。

【0173】

適合機能選択部22は、業務機能の強化対象部分（プロモーション）に指定された時刻に応じて異なる重付け指標値を用いて、要望キー情報に対する業務機能の適合性を調整する。具体的には、適合機能選択部22は、プロモーション対象となった月数の経過時間で分類して点数化することにより、「強化」の状態に応じた重付けを行なう。このとき、例えば図36（B）に示すように、1月以内にプロモーション対象となった業務機能の重付け指標値を「10点」、2月以内にプロモーション対象となった業務機能の重付け指標値を「9点」、3月以内にプロモーション対象となった業務機能の重付け指標値を「8点」というように、月数の経過に伴い重付け指標値を漸次低くする。すなわち、プロモーション対象とされた時刻が新しいほど重付け指標値（点数）が高くなるようにする。なお、10月以上経過した業務機能の重付け指標値は全て「0点」とするとよい。

【0174】

適合機能選択部22は、業務機能の業務内容情報が改良された時刻に応じて異なる重付け指標値を用いて、要望キー情報に対する業務機能の適合性を調整する。具体的には、適合機能選択部22は、業務機能に改訂や上書きなどが加えられた（すなわち改良された）後の月数の経過時間で分類して点数化することにより、「改良」の状態に応じた重付けを行なう。このとき、例えば図36（C）に示すように、1月以内に改良された業務機能の重付け指標値を「10点」、1月以上であって2月以内に改良された業務機能の重付け指標値を「9点」、2月以上であって3月以内に改良された業務機能の重付け指標値を「8点」というように、月数の経過に伴い重付け指標値を漸次低くする。すなわち、改良された時刻が新しいほど重付け指標値（点数）が高くなるようにする。なお、10月以上経過した業務機能の重付け指標値は全て「0点」とするとよい。

【0175】

適合機能選択部22は、業務機能の提供実績の数に応じて異なる重付け指標値を用いて、要望キー情報に対する業務機能の適合性を調整する。具体的には、適合機能選択部22は、提案文を提示後、顧客による連絡を求めるボタンのクリッ

クの回数を計数するなどして、顧客から当該システム10に対してコンタクトを希望する意志が伝えられた回数で分類して点数化することにより、「提供実績」の数の状態に応じた重付けを行なう。このとき、例えば図37(A)に示すように、実績数が最も多いものの重付け指標値を「10点」とし、それ以下のものの重付け指標値を漸次低くする。すなわち、提供実績の数が多いほど重付け指標値が高くなるようにする。なお、適合機能選択部22は、図37(A)に示す例に加えて、提供実績が新しいほど重付け指標値が高くなる、業務機能の提供実績の新しさの度合いに応じて異なる重付け指標値を用いて、要望キー情報に対する業務機能の適合性を調整してもよい。

【0176】

適合機能選択部22は、選択された顧客（被提供者）の要望に適合する業務機能についての社内評価や社外評価の大きさに応じて異なる重付け指標値を用いて、要望キー情報に対する業務機能の適合性を調整する。例えば、業務機能に対して社内や社外から評価を受けて、提示した業務機能の価値を見る尺度とする。

【0177】

例えば、成約した顧客に複数の質問で構成されるアンケートを実施し、そのアンケート結果を集計して、その平均点を社外評価の評価尺度として採用する。また、機能主管部局の自己評価を集計して、その平均点を社内評価の評価尺度として採用する。なお、社外評価に関するアンケートは重付けに利用するだけでなく、アンケート結果をレーダチャートなどに纏め評価情報に加えておいてもよい。

【0178】

そして適合機能選択部22は、社外評価と社内評価の各平均点を合計した点数で分類することにより、「提供評価」の状態に応じた重付けを行なう。このとき、例えば図37(B)に示すように、合計の点数が最も高いものの重付け指標値を「10点」とし、それ以下のものの重付け指標値を漸次低くする。すなわち、評価が大きい（高い）ほど重付け指標値が高くなるようにする。なお、適合機能選択部22は、図37(B)に示す例に加えて、選択された顧客の要望に適合する業務機能についての評価の新しさの度合いに応じて異なる重付け指標値を用いて、要望キー情報に対する業務機能の適合性を調整してもよい。この際、評価が新

しいほど重付け指標値が高くなるようにする。

【0179】

図38は、上述の検索重付けと状態適応重付けの計8つの要素別の重付けに基づいて、顧客に提示する業務機能を選択する方法の一例を示す。図中の割当機能は、ダイレクト検索によって割り当てられる機能を意味する。適合機能選択部22は、検索重付けと状態適応重付けによって抽出された業務機能の各重付けの点数を業務機能毎に合計する。そして適合機能選択部22は、合計の点数が最も高いものから順に、顧客に提示すべき業務機能として優先順位を付与する。

【0180】

図39は、状態適応重付けに関する5つの要素の優先度を加味して適合性を調整する方法の一例を示す。適合機能選択部22は、5つの要素の優先度に応じて重付け指標値の満点（10点）にウェイト（度合い）を掛け合わせて、修正後の重付け指標値の満点を求める。そして適合機能選択部22は、各業務機能の修正前の重付け指標値を、修正後の重付け指標値の満点に応じて修正する。これにより、5つの要素の優先度に応じて要望キー情報に対する業務機能の適合性を調整することができる。したがって、5つの要素の優先度を予め設定しておくことで、この優先度に応じて、顧客に提示する業務機能の種類や提示の優先順位を調整することができる。例えば、優先度を加味していない図8においては、優先順位がA, B, D, E, Cであったが、各要素の優先度に応じてウェイトを適当に設定することにより、例えばD, B, A, C, Eとなるようにすることができる。あるいは、例えばA, D, B, F, Cというように、一部もしくは全部の業務機能が入れ替わるようにすることもできる。

【0181】

図39においては、強化、改良、新旧、実績、評価の5つの要素の重付け指標値の満点を「8, 15, 11, 9, 10」と修正したが、これに限らず、例えば、「10, 0, 15, 20, 10」、「10, 0, 0, 10, 10」、あるいは「0, 10, 0, 0, 10」などというように、満点が0点になるように修正してもよい。このように修正すれば、適合機能選択部22は、5つの要素に関する重付け指標値のうちの組合わせ対象の数を限定して適合性を調整することができる。

、結果的には、ある要素を、事実上適合性の評価に使わないようにすることができる。これにより、例えば改良や評価の重付け指標値の満点を「0点」に設定すれば、新旧、強化、および実績の3つの要素を対象として適合性を評価することができる。この場合、例えば10月以内に改良が加えられたとき、その改良そのものは受け付けるが、適合性の評価には使わないようにすることができる。

【0182】

なお、「検索重付け」に関しても、3つの検索方法の優先度に応じて重付け指標値の満点を修正すれば、検索の優先度を加味して適合性を調整することができる。また、満点が0点になるように修正すれば、ある検索方法を、事実上適合性の評価に使わないようにすることができる。さらに、「状態適応重付け」と「検索重付け」の双方に関してそれぞれの優先度に応じて重付け指標値の満点を修正すれば、適合性をより細かに調整することができる。

【0183】

この実施の形態によれば、重付けを利用して検索や適合性を調整しているので、顧客の要望に合った業務機能の選択に際して、管理部局の意図をきめ細かに修正して反映させることができる。

【0184】

図40は、上記実施形態を電子計算機を用いて構成する場合における組織支援サーバ14の一例である。この実施形態の組織支援サーバ14は、CPU (central processing unit) 902、ROM (read only memory) 904、RAM (random access memory) 906、通信I/F (インターフェース) 908、ディスプレイ910、入力装置912、ハードディスク装置914、FD (floppy disk) ドライブ916、およびCD-ROM (compact disk ROM) ドライブ918を有する。

【0185】

本実施形態の組織支援システム10は、上記に示した各実施形態の基本的な構成および動作と同様とすることができる。たとえば、上記実施形態の処理手順をコンピュータに実行させるプログラムは、CD-ROMなどの記録媒体を通じて配布される。CD-ROMドライブ918は、CD-ROM922からデータま

たはプログラムを読み取ってCPU902に渡す。ハードディスク装置914は、FDドライブ916またはCD-ROMドライブ918によって読み出されたデータまたはプログラムや、CPU902がプログラムを実行することにより作成されたデータを記憶するとともに、記憶したデータまたはプログラムを読み取ってCPU902に渡す。

【0186】

CPU902は、記録媒体の一例であるROM904およびRAM906に格納されたプログラムに基づいて上記各実施形態と同様に処理する。通信I/F908は、インターネットなどの通信網900との間の通信データの受け渡しを仲介する。ディスプレイ910は、入力画面や処理結果を表示する。スピーカを設けて、音声メッセージを発するようにしてもよい。これにより、上述した組織支援システムの各機能部を構成するためのプログラムを有するCD-ROM922からプログラムを読み出してハードディスク装置914にインストールさせておき、ハードディスク装置914からプログラムを読み出してCPU902が上記の処理手順を実行することにより、上記機能を実現することができる。

【0187】

なお、前記プログラムは、CD-ROM922ではなくフロッピーディスク920に格納されてもよい。また、システムにMOドライブを設け、MOに前記プログラムを格納してもよく、また不揮発性の半導体メモリカードなどのその他の記録媒体に前記プログラムを格納してもよい。さらに、システムは、前記プログラムを他のサーバなどからインターネットなどの通信網900を経由してダウンロードして取得したり、あるいは更新してもよい。

【0188】

前記プログラム、すなわちハードディスク装置914などにインストールされるソフトウェアは、上記実施形態に示された各組織支援システムと同様に、要望取得部、適合機能選択部、機能提示処理部、業務提供処理部などの各機能部をソフトウェアとして備える。このプログラムを格納した記録媒体は、組織支援システムを製造するためにのみ使用されるものであり、そのような記録媒体の業としての製造および販売等などが出願に基づく特許権の侵害を構成することは明らか

である。

【 0 1 8 9 】

以上、本発明を実施の形態を用いて説明したが、本発明の技術的範囲は上記実施の形態に記載の範囲には限定されない。上記実施の形態に、多様な変更又は改良を加えることができる。その様な変更又は改良を加えた形態も本発明の技術的範囲に含まれ得ることが、特許請求の範囲の記載から明らかである。

【 0 1 9 0 】

【発明の効果】

以上のように、本発明によれば、商社等の組織の業務機能をより適切に被提供者に提供することが可能になる。

【図面の簡単な説明】

【図 1】

実施の形態に係る商社機能を通信で提供するシステムを示す図である。

【図 2】

図 1 の組織の業務機能群を示す図である。

【図 3】

図 1 のシステムに適用される組織支援システムを示す図である。

【図 4】

図 3 のシステムの要望取得部の構成を示す図である。

【図 5】

顧客に提示される質問画面を示す図である。

【図 6】

キーワードテーブルを示す図である。

【図 7】

コンセプト要望キー情報を示す図である。

【図 8】

視点ポイントテーブルを示す図である。

【図 9】

候補選択テーブルを示す図である。

【図 1 0】

適合機能選択部の構成を示す図である。

【図 1 1】

業務内容情報を示す図である。

【図 1 2】

業務内容情報の例を示す図である。

【図 1 3】

業務内容情報の例を示す図である。

【図 1 4】

要望キー情報と業務内容情報の適合性を求める処理を示す図である。

【図 1 5】

要望キー情報と業務内容情報の適合性を求める処理を示す図である。

【図 1 6】

適合機能選択部の別の形態を示す図である。

【図 1 7】

図 1 4 の適合機能選択部により処理される業務内容情報を示す図である。

【図 1 8】

適合機能選択部の別の形態を示す図である。

【図 1 9】

図 1 6 の適合機能選択部により処理される業務内容情報を示す図である。

【図 2 0】

機能提示処理部の構成を示す図である。

【図 2 1】

視点別提示記憶部の記憶情報の例を示す図である。

【図 2 2】

顧客への提案画面の例を示す図である。

【図 2 3】

業務提供処理部の構成を示す図である。

【図 2 4】

顧客への連絡画面を示す図である。

【図 2 5】

機能の詳細を説明する画面を示す図である。

【図 2 6】

顧客への連絡画面を示す図である。

【図 2 7】

業務内容データベースの更新処理を示すフローチャートである。

【図 2 8】

図 2 5 の処理による更新内容を解除する処理を示すフローチャートである。

【図 2 9】

Web 上で提供されるトップページの例を示す図である。

【図 3 0】

機能選択用の画面の例を示す図である。

【図 3 1】

本実施の形態の組織支援サーバの動作の概要を示すフローチャートである。

【図 3 2】

本実施の形態の全体システムの動作の概要を示すフローチャートである。

【図 3 3】

組織支援システムの他の実施形態を示す図である。

【図 3 4】

他の実施形態における、検索重付けと状態適応重付けを示すシステム構成図である。

【図 3 5】

検索重付けの方法の一例を示す図である。

【図 3 6】

新旧、強化、および改良のそれぞれを対象とする状態適応重付けの方法の一例を示す図である。

【図 3 7】

実績および評価のそれぞれを対象とする状態適応重付けの方法の一例を示す図

である。

【図 38】

検索重付けと状態適応重付けに基づいて、顧客に提示する業務機能を選択する方法の一例を示す図である。

【図 39】

状態適応重付けに関する各要素の優先度を加味して適合性を調整する方法の一例を示す図である。

【図 40】

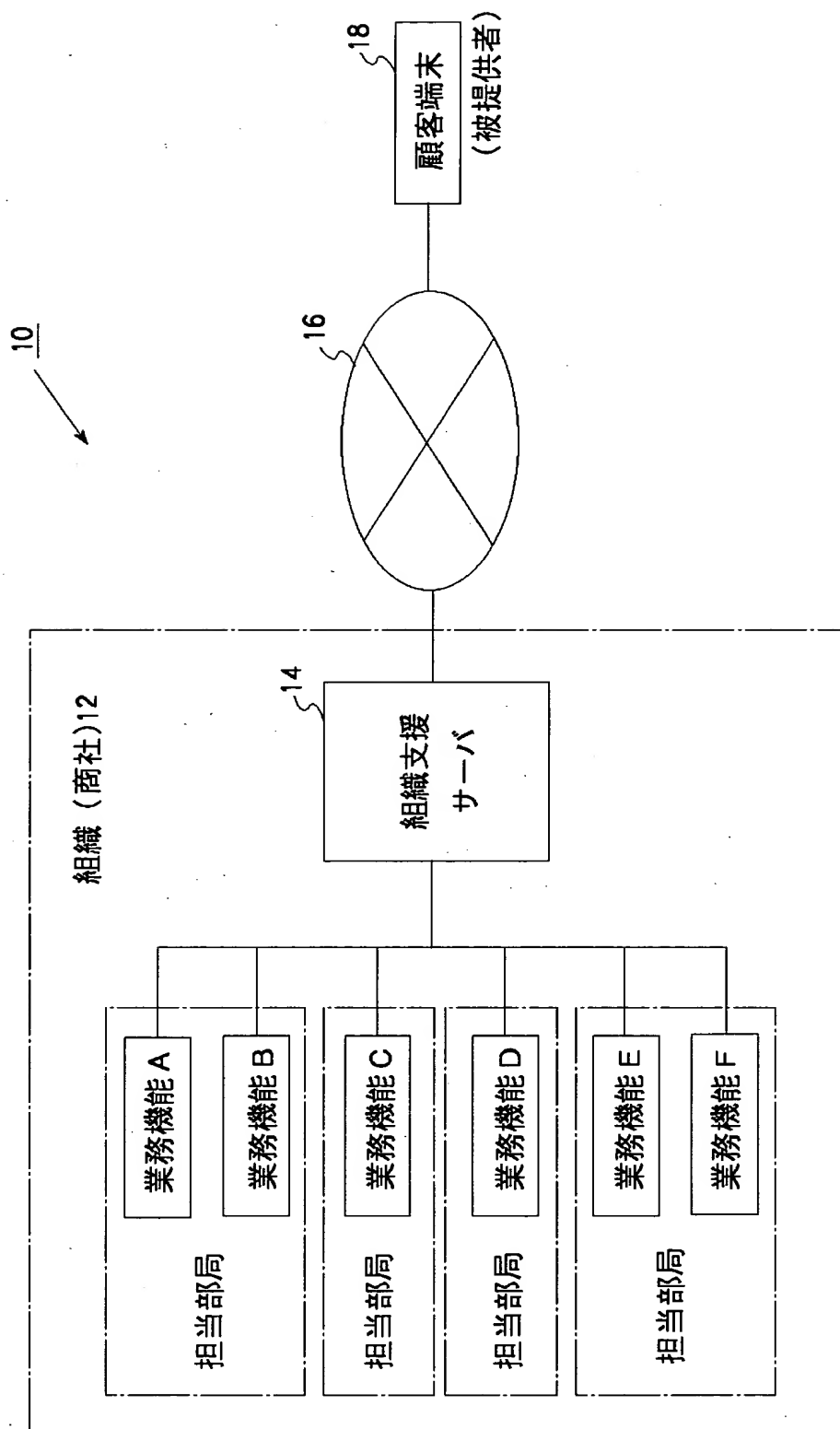
組織支援サーバの他の実施形態を示す図である。

【符号の説明】

- 14 組織支援サーバ
- 18 顧客端末
- 20 要望取得部
- 22 適合機能選択部
- 24 機能提示処理部
- 26 業務提供処理部
- 28 業務内容データベース
- 40 質問提示部
- 46 回答分析処理部
- 50 要望キー抽出部
- 56 顧客視点取得部
- 60 適合機能候補選択部
- 70 適合性評価部
- 72 適合機能決定部
- 80 提示文選択部
- 82 提示文編集部
- 90 連絡処理部
- 92 説明提示部

【書類名】 図面

【図 1】

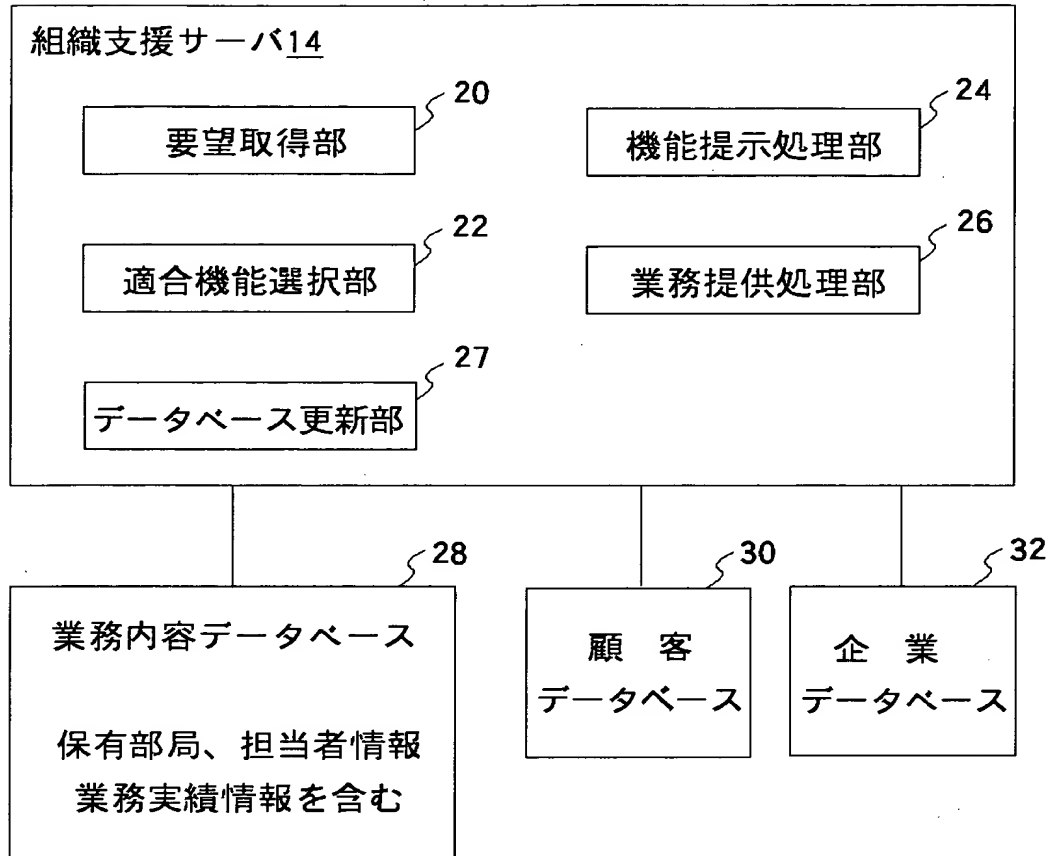


【図 2】

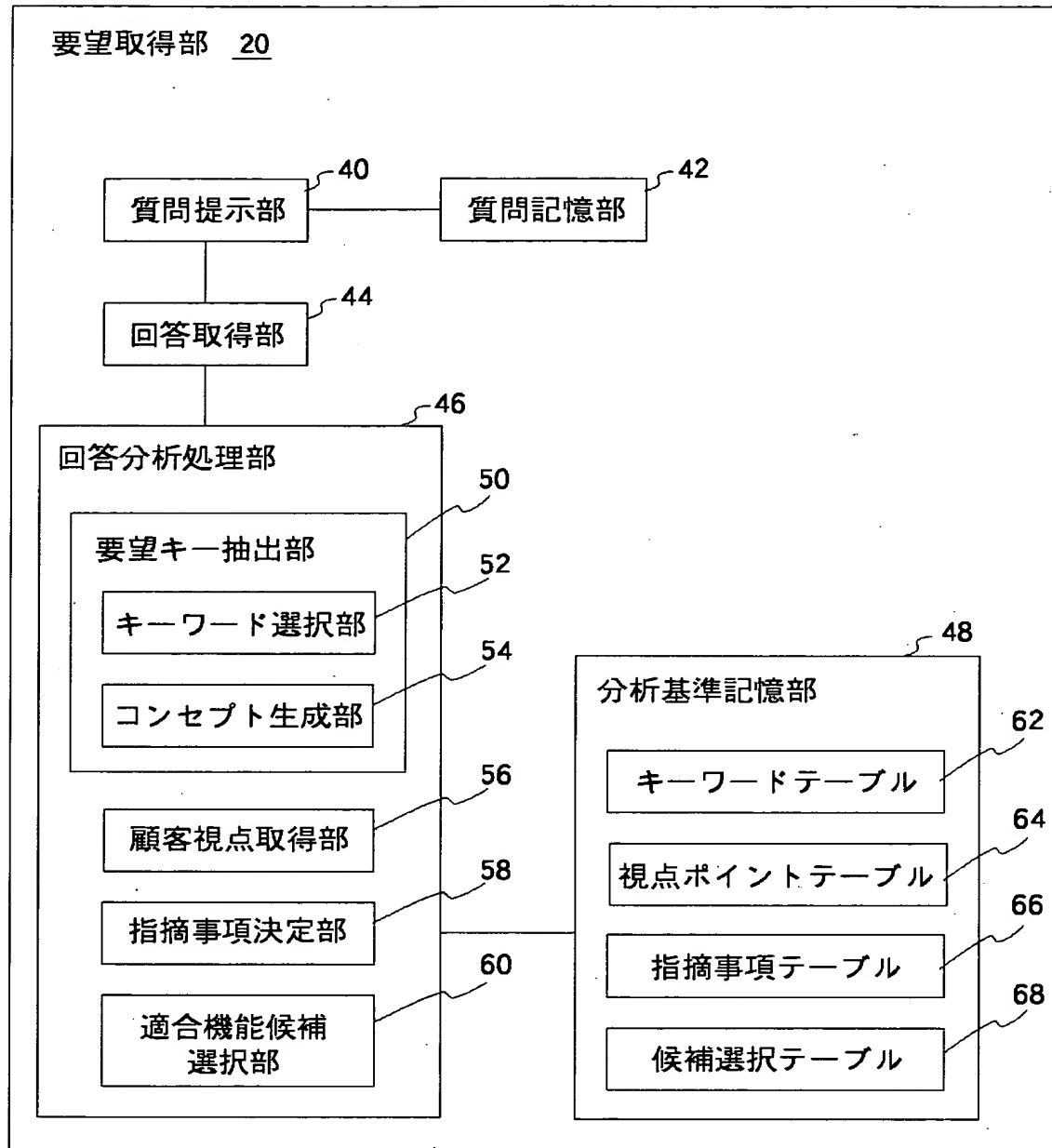
機能メニュー・リスト (例)

| NO | 機 能 名 | 管 理 部 局 |
|----|------------------------------|------------|
| 1 | ◇ベンチャー投資 | 投資〇〇部 |
| 2 | ◇〇〇〇〇〇〇による資金調達 | 〇〇事業部 |
| 3 | ◇プロジェクトファイナンス・証券化 | 金融〇〇部 |
| 4 | ◇買収ファンド | 財務〇〇部 |
| 5 | ◇新たな資金運用方法の提案 | 〇〇〇証券(株) |
| 6 | ◇出張費削減 | 情報〇〇部 |
| 7 | ◇ネット上でのMarketplaceの実施 | ソリューション〇〇部 |
| 8 | ◇コンテンツ著作権管理事業 | 〇〇事業部 |
| 9 | ◇Supply Chain Management(IT) | 情報〇〇部 |
| 10 | ◇企業信用情報サービス | 情報〇〇部 |
| 11 | ◇データベース・マーケティング | 〇〇事業部 |
| 12 | ◇福利厚生のアウトソーシング受託 | 〇〇企画部 |
| 13 | ◇インターネット環境の整備 | 〇〇部 |
| 14 | ◇海外進出支援 | プロジェクト〇〇部 |
| 15 | ◇不動産の証券化 | 建設〇〇部 |
| 16 | ◇電子商取引 | 流通〇〇部 |
| 17 | ◇国際人事関連サポート | 国際〇〇部 |
| 18 | ◇人事関連業務サポート | 人事〇〇部 |
| 19 | ◇省エネ事業 | 企画〇〇部 |
| 20 | ◇企業投資ファンド | 〇〇部 |
| 21 | ◇税務 | 税務〇〇部 |
| 22 | ◇国際ビジネス情報 | 〇〇調査部 |
| 23 | ◇経営コンサルティング | 〇〇〇〇〇 (株) |
| 24 | ◇ネット上での事業マッチングシステム | 〇〇〇〇〇 (株) |

【図3】



【図 4】



【図5】

Virtual consulting on the Web

下記欄に会社名、所属部署名、お客様の氏名、e-mailアドレスを御記入の後、質問に御答え下さい。

1. 会社名

2. 所属部署名

3. お名前

4. e-mailアドレス

①質問形式

下記の質問に御答え下さい。

Web上でお客様の経営分析を行い、それに対するSolutionを提供します。

- ☐新規事業を探している。
- ☐ノンコア事業の売却等を考えている。
- ☐新たな資金調達方法を探している。
- ☐不採算事業を抱えている。
- ☐年金の新たな運用法に困っている。
- ☐出張経費を削減したい。
- ☐インターネット上でのビジネス展開を考えている。
- ☐SCMを推進したいと考えている。
- ☐福利厚生制度の効率があまり良くない。
- ☐海外展開を強化したい。
- ☐新規事業を探している。
- ☐B/Sを改善したい。
- ☐海外での人事マネジメントに困っている。
- ☐人事業務のアウトソースを考えている。
- ☐国際取引に関するノウハウが不足している。
- ☐ナマの国際情報が欲しい。
- ☐環境に配慮したエネルギー削減を実施したい。

診断スタート

②書き込み方法

下の枠に自由に書き込んで下さい。

特別な検索方式で、貴社の書き込みから、Solutionを提供致します。

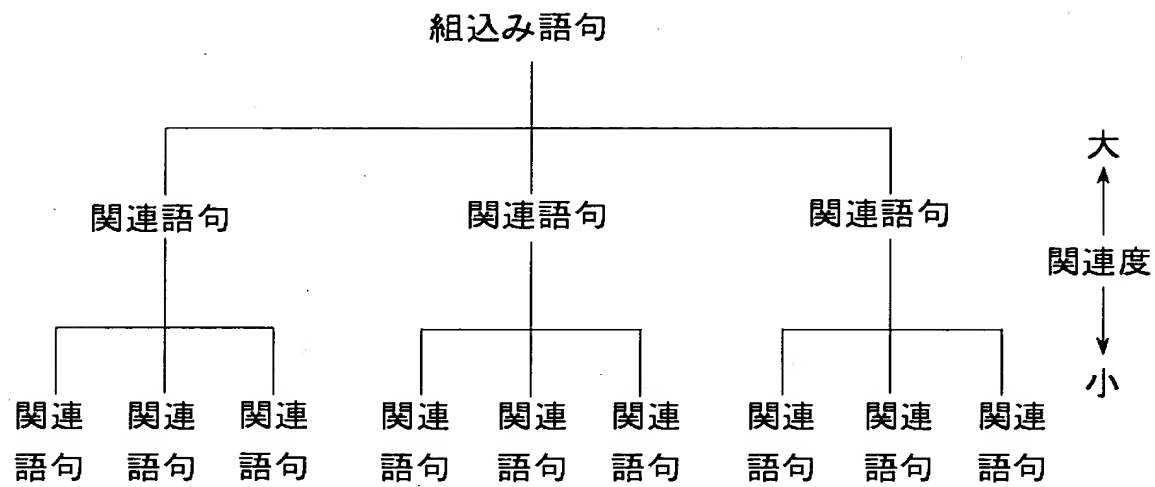
診断スタート

【図6】

| | |
|-------|---------------------------------------|
| 質問 | 新規事業の発掘、ベンチャービジネスへの投資・提携等検討したい |
| キーワード | 新規事業、発掘、ベンチャービジネス、投資、提携 |
| 質問 | 海外展開、海外取引を積極的に推進したい |
| キーワード | 海外 |
| 質問 | IT、ハイテク関連事業の強化、新規開拓、海外進出、V/B、投資等を行いたい |
| キーワード | IT、ハイテク、海外、V/B、投資 |
| 質問 | ナマの海外・国際情報が欲しい |
| キーワード | 海外、国際 |

キーワードテーブル

【図 7】



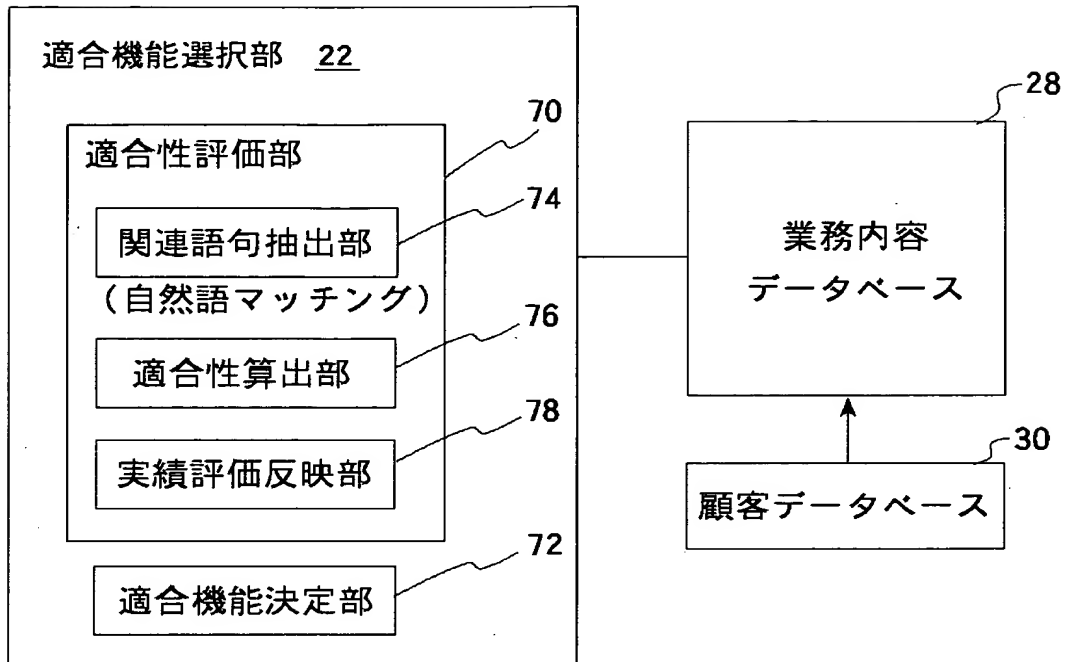
【図8】

| 質 問 | 視 点 | | | | | |
|--|------|------|--------|---------|------------|----|
| | 経営戦略 | 管理会計 | ファイナンス | マーケティング | 人的資源 管理 | 海外 |
| 新規事業の発掘、ベンチャービジネスへの 投資・提携等検討したい | 5 | | 4 | 3 | | |
| 海外展開、海外取引を積極的に推進したい | 3 | | | 4 | | 5 |
| IT、ハイテク関連事業の強化、新規開拓、 海外進出、V/B、投資を行いたい | 4 | | 5 | 3 | | 2 |
| ナマの海外・国際情報が欲しい | 4 | | | 3 | | 5 |

【図9】

| 適合機能候補 | |
|---------------------------------------|---|
| ベンチャー投資 企業投資ファンド ネット上での事業マッチングシステム | 新規事業の発掘、ベンチャービジネスへの 投資・提携等検討したい |
| 海外進出支援 国際人事関連サポート 国際税務 国際ビジネス情報 | 海外展開、海外取引を積極的に推進したい |
| 企業投資ファンド ベンチャー投資 海外進出支援 | IT、ハイテク関連事業の強化、新規開拓、 海外進出、V/B、投資等を行いたい |
| 国際ビジネス情報 | ナマの海外・国際情報が欲しい |

【図10】



【図 11】

はテキスト部分を表す

| | |
|------------------------------|----------|
| 機能名 _____ | |
| 機能管理部局及び管理ルール | |
| _____ | |
| _____ | |
| 機能の概要 | |
| 機能の定義 _____ | |
| 当機能の顧客にとってのメリット _____ | |
| _____ | |
| 本機能に適した顧客特性 _____ | |
| _____ | |
| 基本ビジネス形態 _____ | |
| _____ | |
| 当機能と同様の機能を有する他のオプション | |
| _____ | |
| _____ | |
| 組織の強み（機能面/顧客バインドカ/社外コンペティター） | |
| _____ | |
| _____ | |
| 機能の実験（事例） | 評価 社内/社外 |
| ① _____ | _____ |
| ② _____ | _____ |
| ③ _____ | _____ |
| その他 | |
| リスク _____ | |
| _____ | |
| 顧客ニーズ/課題の要確認ポイント | |
| _____ | |

業務内容情報

【図12】

機能名 ベンチャー投資

機能管理部局

投資事業部投資課（〇〇課長 内線：〇〇〇〇）

管理ルール

- ☐ 顧客に対し自由に提示可
- ☐ 顧客への提示に問題ないが、事前に要報告
- ☒ 顧客に応じた判断が必要なため、顧客提示前に要相談

機能の概要

機能の定義[ベンチャー投資]

技術、コンテンツ、仕組み、新サービス等をコアとした成長性の高い未上場企業に対して投資し、その後株式を売却、或いは公開することで得られるキャピタルゲインによって収益をあげること。

当機能の顧客にとってのメリット

- 株式公開後にキャピタルゲインを得られること。
- 新事業を発掘、発展させることができる。
- 本業回帰の為のノンコア事業の売却。

本機能に適した顧客特性

- 新事業を模索している企業。（ベンチャーへの投資）
- 本業に専念する為、ノンコア事業を売却したい企業。（ベンチャー投資対象）

基本ビジネス形態

- ①資金的に余裕のある顧客に、〇〇商事の運営するファンドに投資させる。
- ②新事業を模索している顧客に対し、情報収集を目的に、ファンドや企業に〇〇商事との共同投資を促す。
- ③本業に専念する為、ノンコア事業を売却させる。

当機能と同様の機能を有する他のオプション

M&A, MBO, MBI等

【図13】

組織の強み

機能面

営業、経理、人材斡旋、海外進出などについて、総合商社としての幅広いネットワークやノウハウを提供することにより、投資先企業の企業価値を高めることが可能となり、競合先であるベンチャーキャピタルやバイアウトファンド・投資銀行との差別化を図ることができる。

囲い込み力

リスクの高い段階で投資することで、長期的な関係構築の可能性が高まる。

社外コンペティター

ベンチャーキャピタル、バイアウトファンド、投資銀行

機能の実績

①A社（米国）

情報事業部の紹介により〇〇ドルの投資を行い、〇〇年〇〇月にIPOを成功させ、〇〇月末での評価益は約〇〇百万ドルに達している。現在、日本展開につき、共同ワーク中。

②B社（日本）

投資事業部が〇〇年に投資し、経理システム導入、顧客紹介等育成。現在当社の海外進出につき、商談進行中。

③C社（台湾）

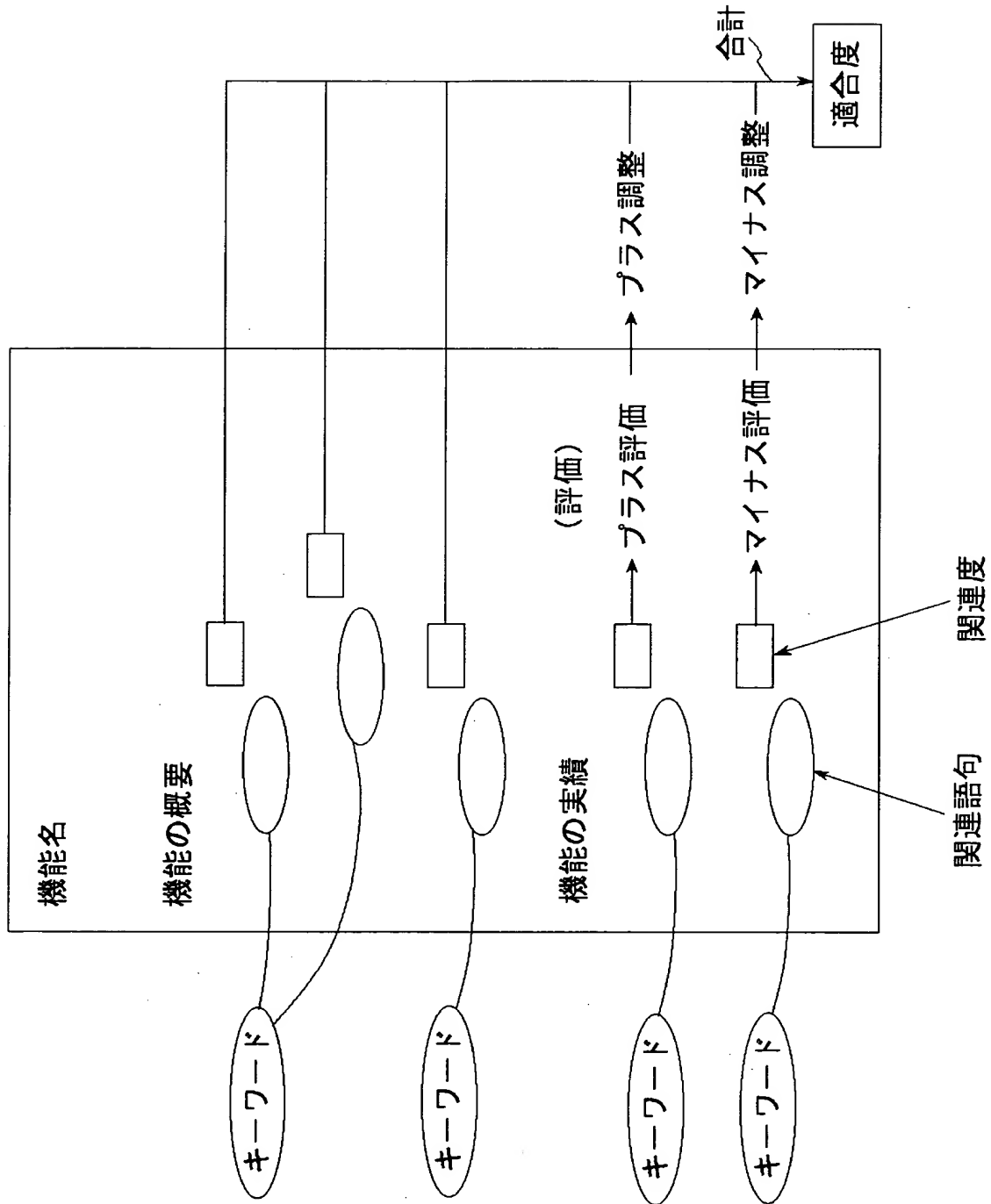
当社製品を関西にて〇〇メーカーへのマーケティング・販売を行う。〇〇年〇月株式公開済み。

その他

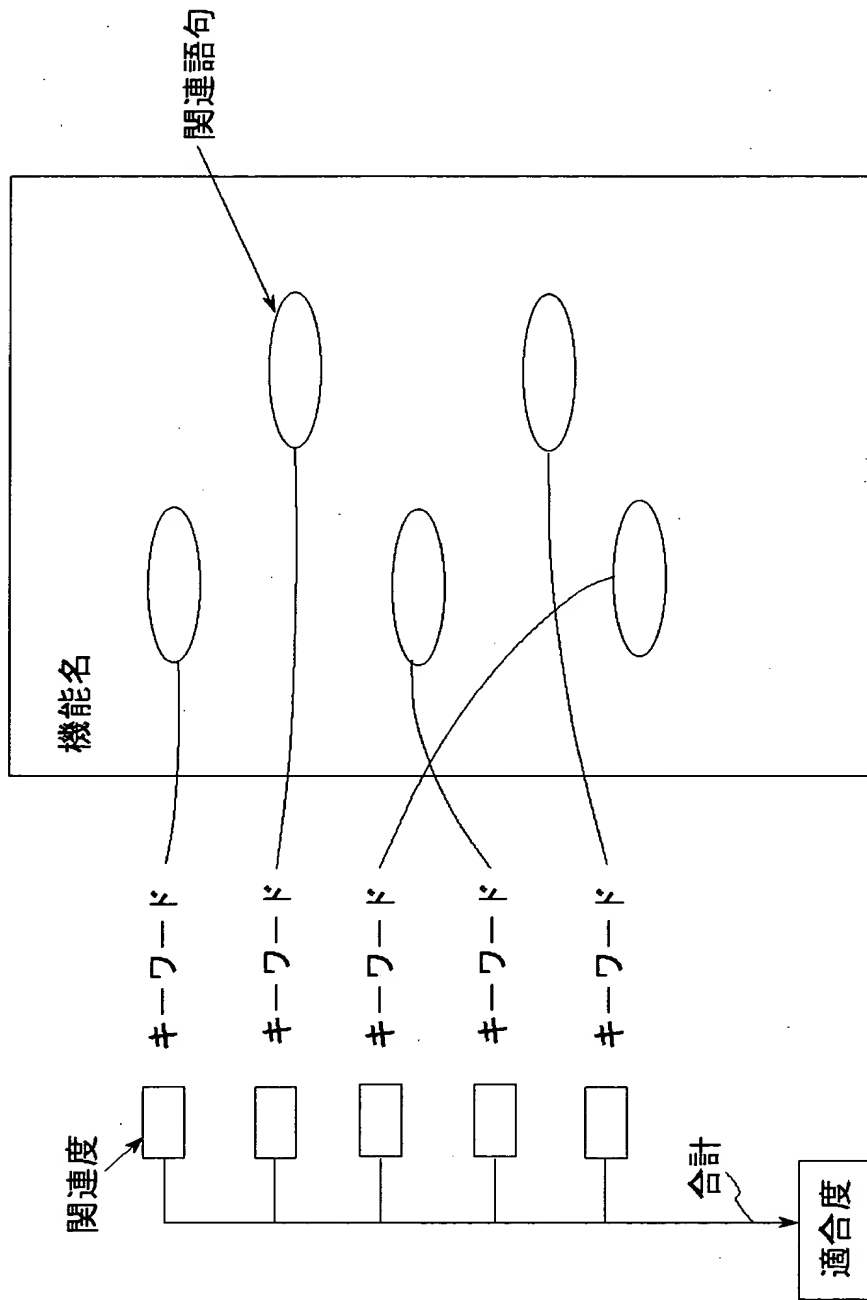
リスク

投資リスク

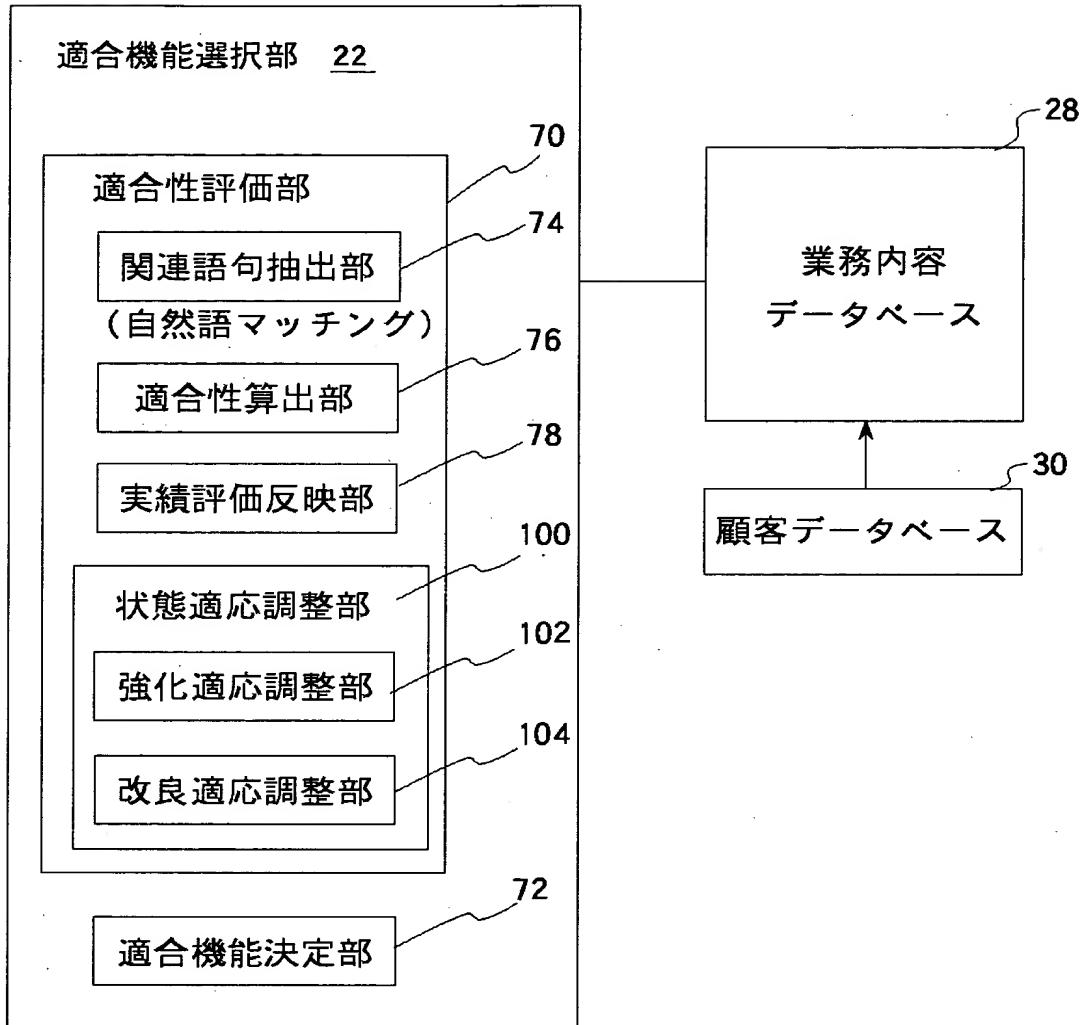
【図 14】



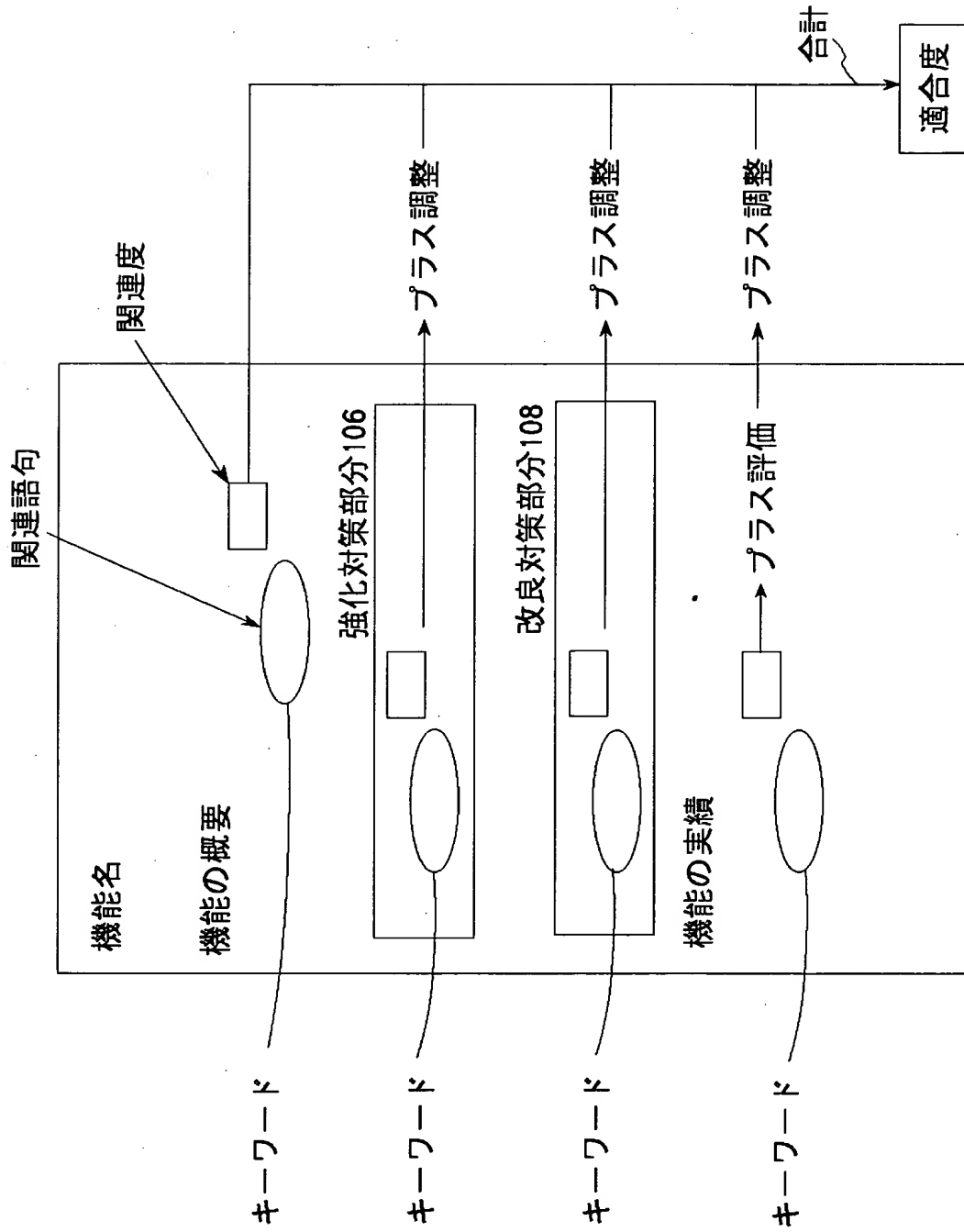
【図 15】



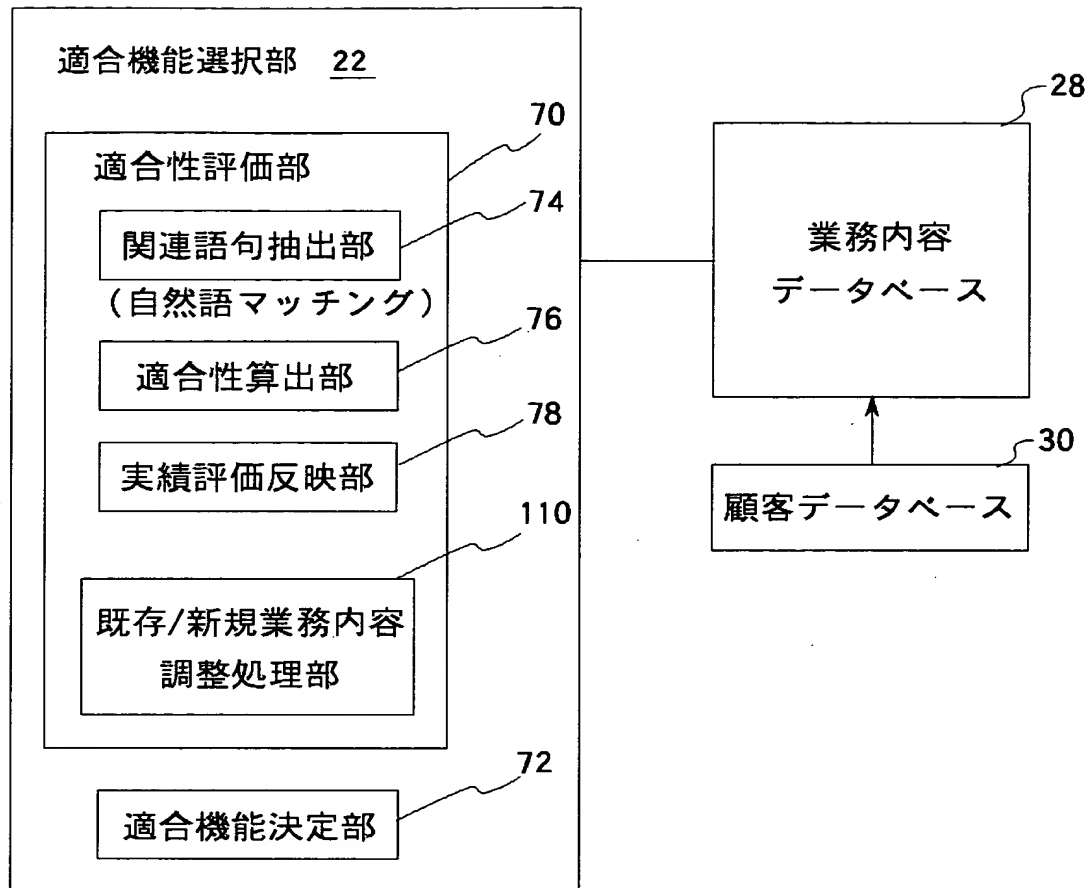
【図16】



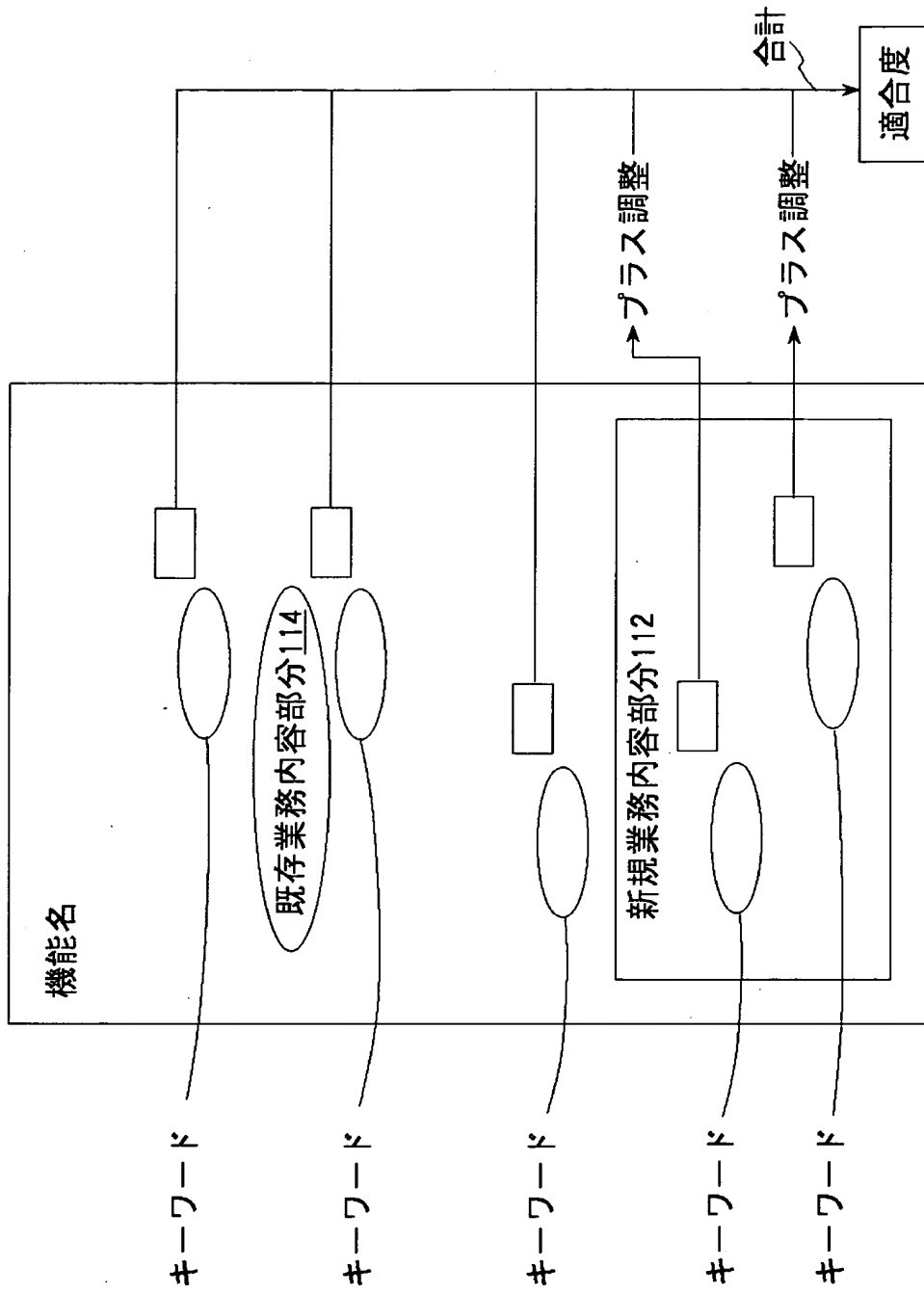
【図 17】



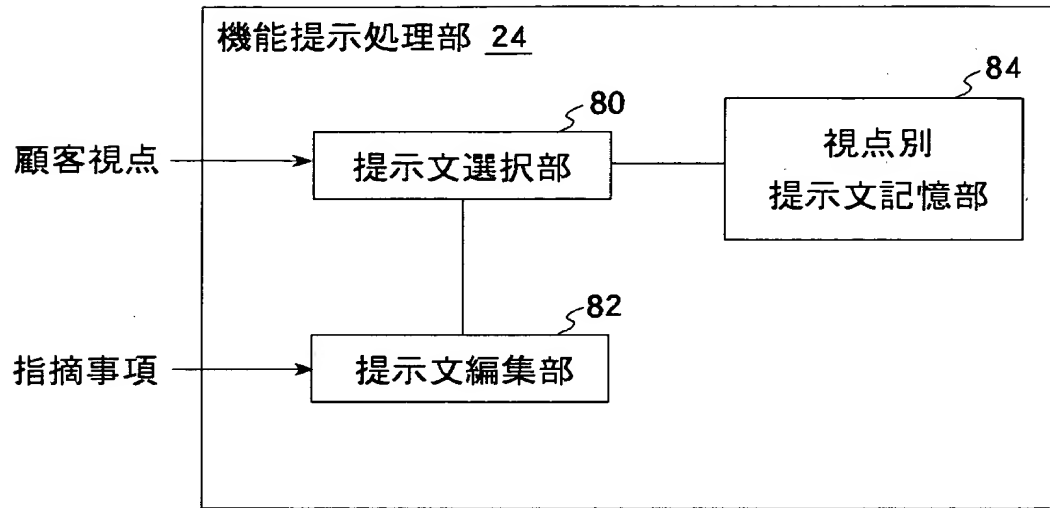
【図 18】



【図 19】



【図 2 0】



【図21】

| | |
|--------------------|---|
| 経営戦略的 視点用回答文 | [全社として新規ビジネスの検討をする上で、有望ベンチャービジネスとの提携・出資等の検討をサポートすることが可能です] |
| ファイナンス的 視点用回答文 | [資金運用の手段の一つとしてベンチャービジネスへの投資や投資ファンドの検討をサポートします] |
| マーケティング的 視点用回答文 | [新商品・事業の開発販売、もしくは既存商品・事業の強化を行う上で、有望ベンチャービジネスとの提携・出資は欠かせません] |

ご提案

貴社の経営に関する質問に対する答えから、貴社経営の分析とそれに対して我々が提供可能なSolutionをわが社機能を元に提供致します。

現在の貴社の状況から判断すると、経営改善の為のポイントは、以下の3つです。

- ・財務体質の改善
- ・自社資産の圧縮
- ・コスト削減

貴社がご指摘の現在の財務体質に対して、弊社の下記機能を利用した資産組み替えやコスト削減の御提案を致します。
 自社ビル・遊休資産等の不動産の証券化を行うことにより、所有不動産のオフバランスを実現し、ROAの改善・負債の圧縮に繋がります。(不動産の証券化)
 買収ファンドを利用することが可能になります。多角化した事業を整理し、事業再構築を実現すると共に、コア事業に経営資源を再投入することが可能になります。アウトソーシング事業を行う〇〇〇〇のサービスを受けることにより、福利厚生に繋がる業務効率化や経費削減を実現することが可能になります。(福利厚生のアウトソーシング)

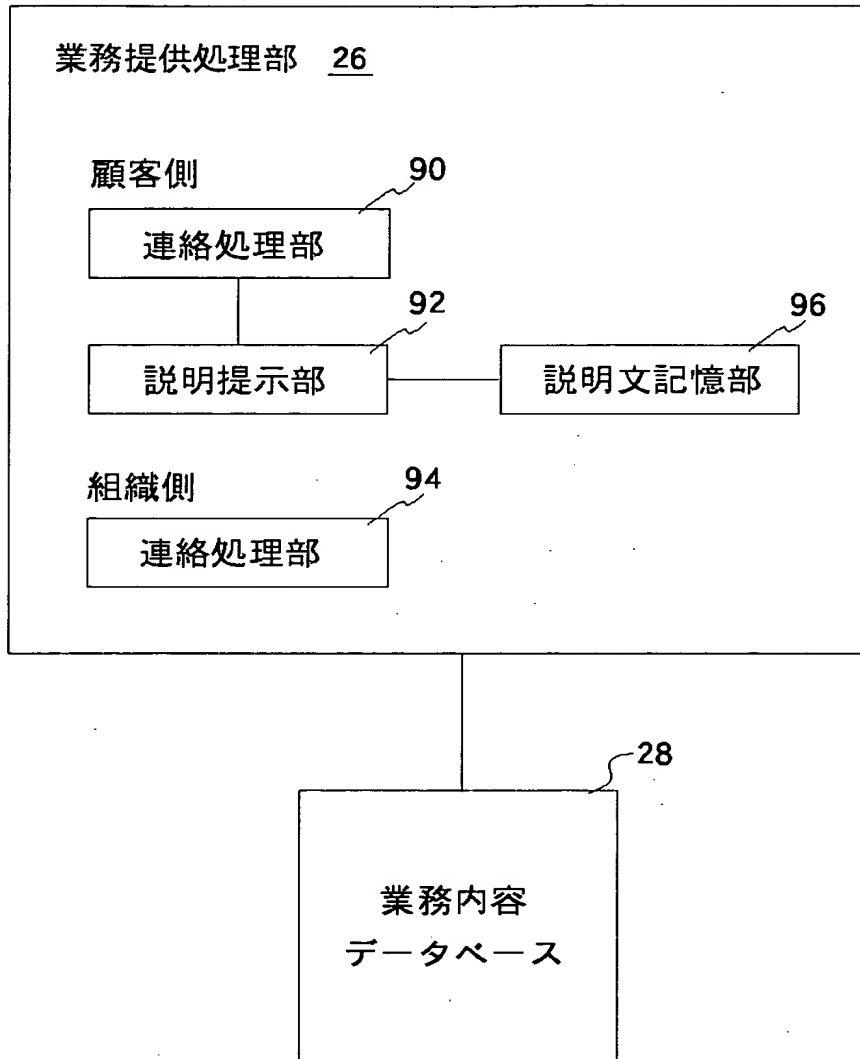
●法人企業の出張に関する経費削減と業務合理化の為、ITを活用した予約・発券・精算の一連の業務を一括処理・手配できるシステムを提供し、関連業務を総合的に請け負うアウトソーシングサービス事業を提供する〇〇〇〇を利用することにより、直接的なコスト・経費削減が実現します。(出張費削減)
 環境問題となるエネルギーの大量消費を解消し、且つコストを削減することが、〇〇〇〇サービスを受けることにより実現します。貴社は設備投資等のリスクを一切取る必要はありません。(省エネ事業)

★直接機能メニューの詳細を知りたい、今すぐにもその機能を利用したいと思われら、機能をクリックして下さい。

★この提案全体に対してご興味を持たれたら、こちらへ

▼ ターゲット ▼

【図 23】



【図24】

御提案させて頂いた件について、
更にお客様と御打ち合わせさせていただきます。
担当者は次の通りです。

連絡先

〇〇商事株式会社
情報〇〇部
〇〇二郎
e-mail: 〇〇@〇〇〇〇.com
Tel: 03-〇〇〇〇-〇〇〇〇

【図25】

〇〇〇買収ファンド

《「〇〇〇買収ファンド」とは》

- ・総額〇〇ドル規模の企業買収ファンド。成長が見込めるが、資本や財務ノウハウ等が不足している企業・事業に投資し、企業価値を高め、国内外での上場や他企業への売却によって投資の回収を図る。

《当機能のお客様にとってのメリット》

- ・①事業再構築の為、周辺事業の売却を必要としている企業グループ、
- ・②事業のベースは確立されているが、資金調達が困難になった企業にとって、事業再生の機会が十分見込まれる。

《本機能に適したお客様》

- ・潜在成長力を秘めている企業・事業を有する企業。
- ・ハイテク企業、ベンチャー等、企業・製品寿命サイクルが早いものには向かない。

★この機能について詳細を知りたいと思われたら、[こちらへ](#)

【図 26】

〇〇〇〇に関しては、次の担当局よりコンタクトさせて頂き、
更にお客様のニーズを伺い、具体的御提案を検討させていただきます。

連絡先

〇〇商事株式会社

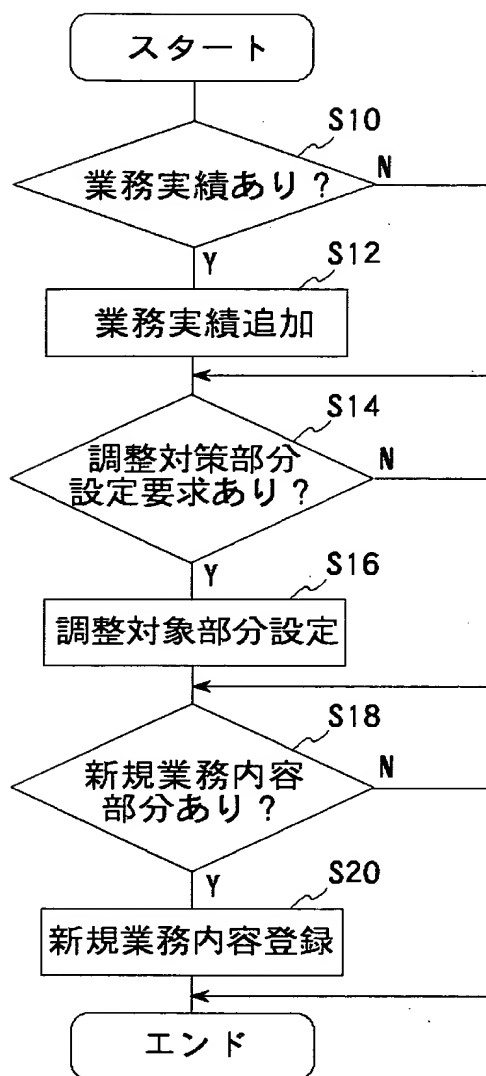
金融〇〇部

〇〇太郎

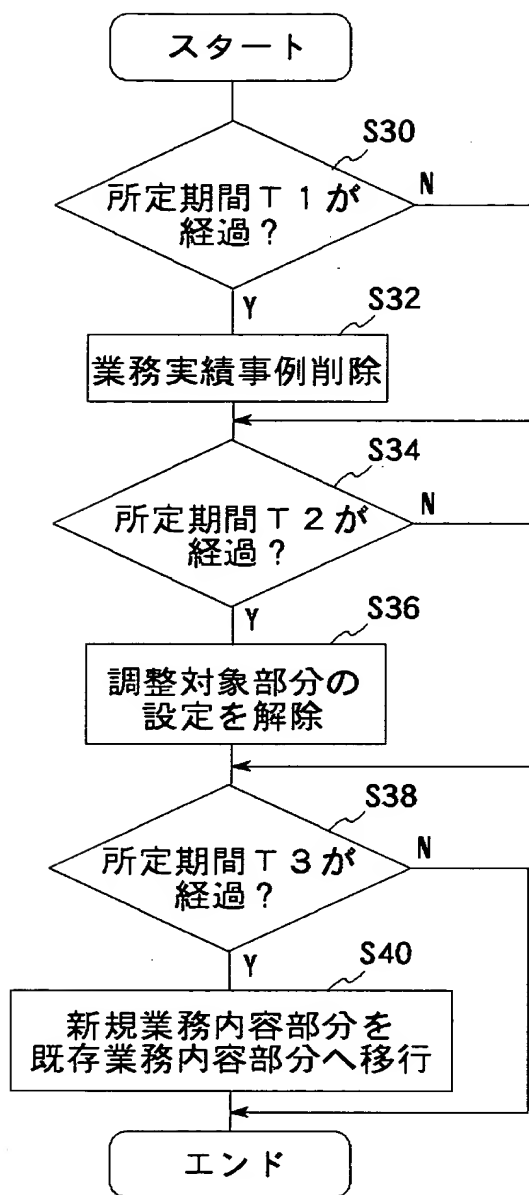
e-mail: 〇〇@〇〇〇〇.com

Tel: 03-〇〇〇〇-〇〇〇〇

【図 27】



【図 28】



【図 29】

三菱商事.com

三菱商事はネット上でお客様にとって価値のあるサービスを提供致します。
このサイトでは、貴社の経営診断を行いそのSolutionへの糸口を提供します。

Virtual 経営 consulting on the Web

このサイトでは、経営に関する約20個の様々な質問に御答頂くことにより、弊社よりSolutionを提案します。
当サイトでのコンサルティングの特徴は、
「提案だけでなく、一緒に解決させて頂くこと」
ただ言いっぱなしであったり、単なる物売りだったり、システムを買って下さいということではありません。
コンサルティングだけでなく、Total Solution Providerとして、
貴社の経営のお手伝いをさせて頂きます。!

機能メニュー

経営戦略

管理会計的

ファイナンス的

マーケティング的

人的資源管理的

金融

物流

IT

その他の機能

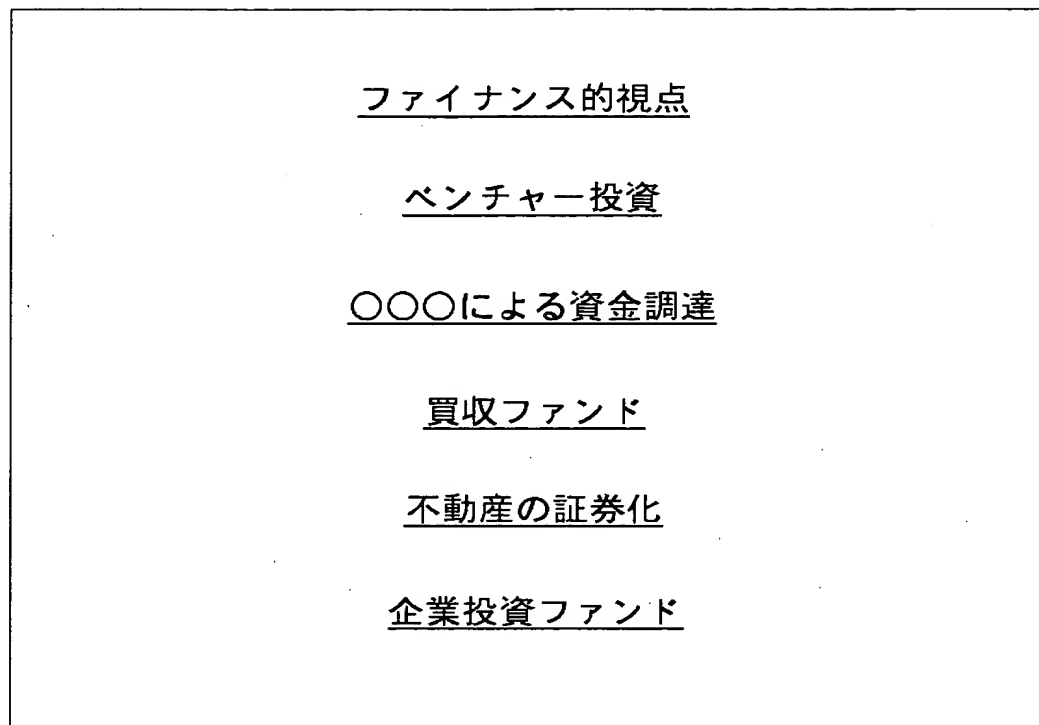
業界情報関連 Community Site(Vertical Site)

Marketplace

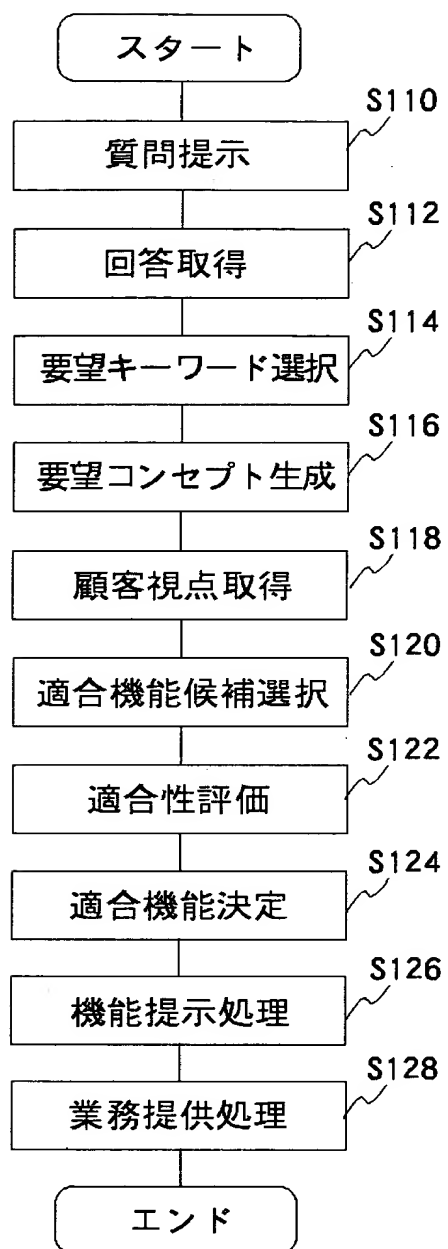
29

出証特2001-3023070

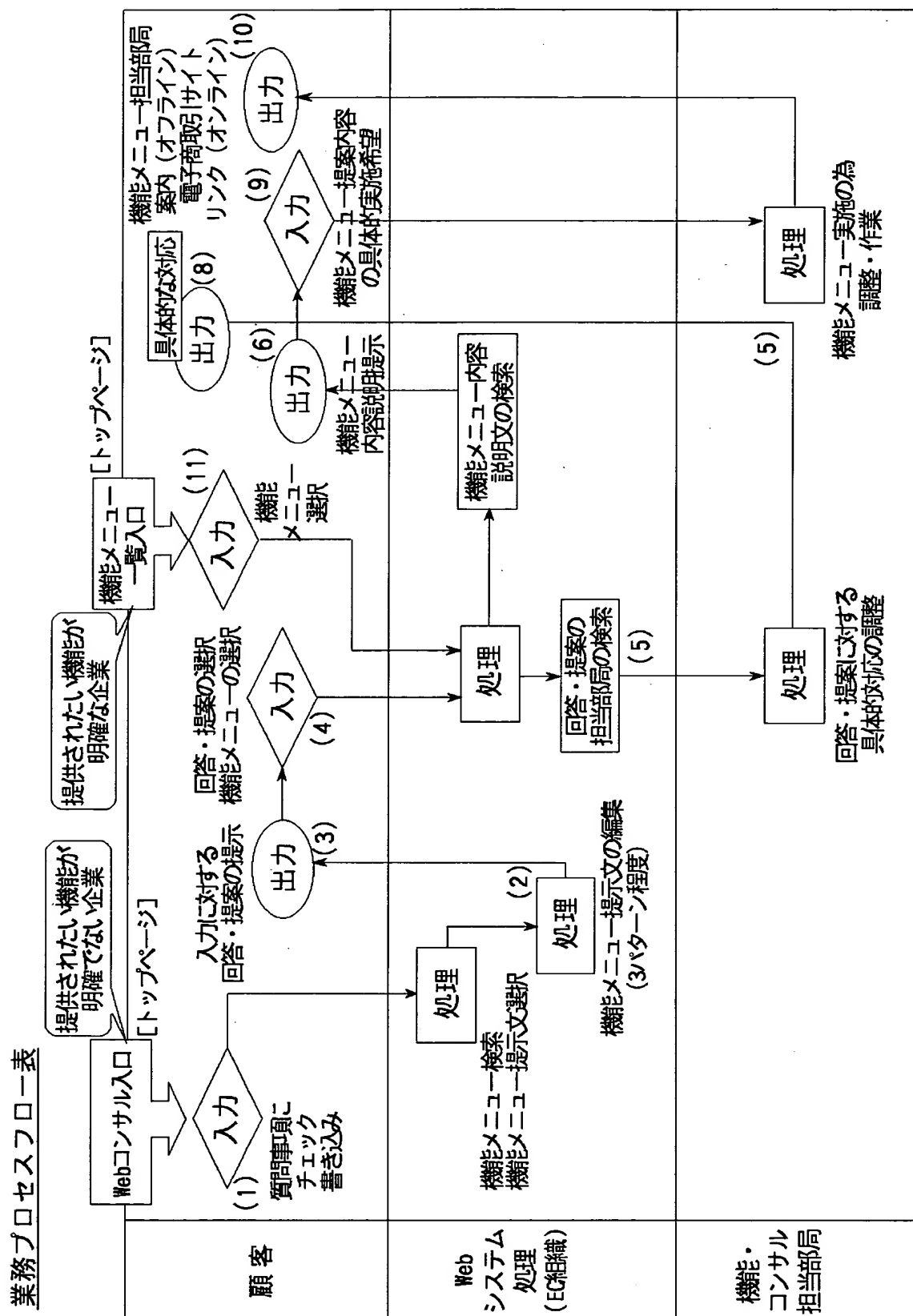
【図30】



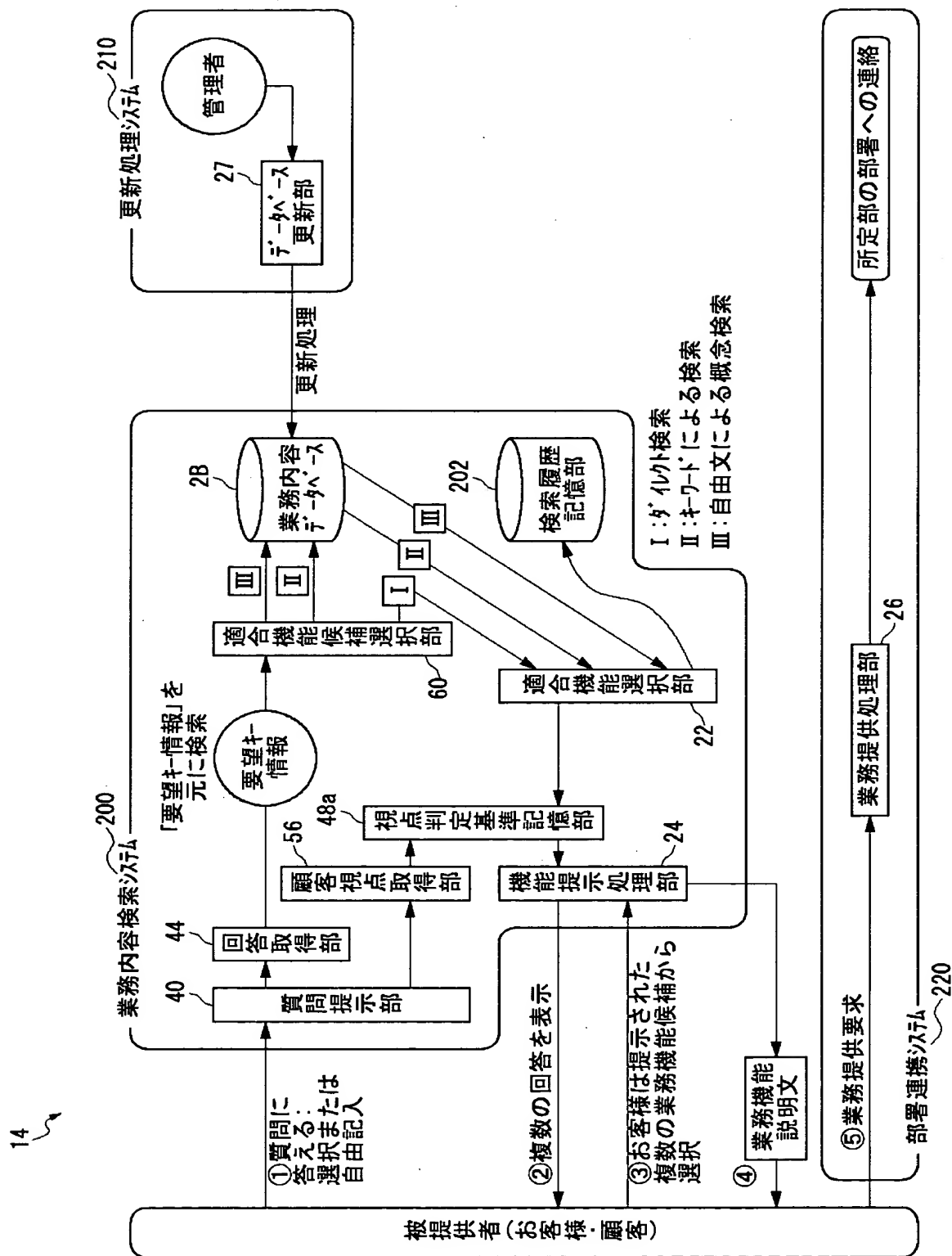
【図 31】



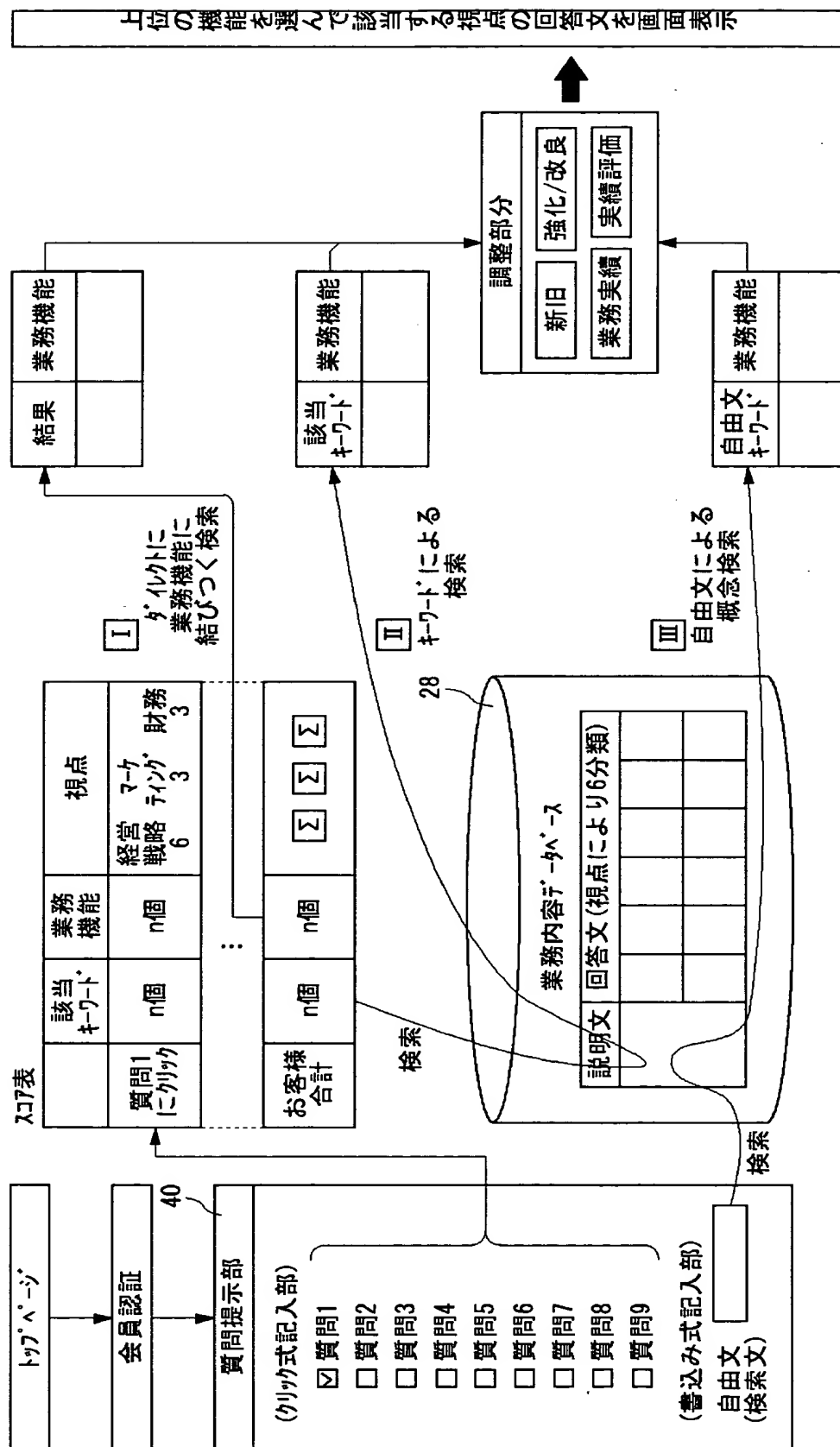
【図 3 2】



【图 3 3】



【图 3 4】



【図 35】

| 機能 | クリックされた 質問に何回登場 したか | 点数 |
|----|---------------------------|----|
| A | 3 | 10 |
| B | 3 | 10 |
| C | 2 | 8 |
| D | 2 | 8 |
| E | 2 | 8 |
| F | 2 | 8 |
| G | 1 | 4 |
| H | 1 | 4 |
| I | 1 | 4 |
| J | 1 | 4 |

(A)

| 機能 | キーワードの 種類の数 | 点数 |
|----|----------------|----|
| A | 9 | 10 |
| B | 7 | 9 |
| C | 6 | 8 |
| D | 5 | 7 |
| E | 4 | 6 |
| F | 3 | 5 |
| G | 2 | 4 |
| H | 2 | 4 |
| I | 1 | 2 |
| J | 1 | 2 |

(B)

| 機能 | マッチングの 度合い(%) | 点数 |
|----|------------------|----|
| A | 94 | 10 |
| B | 88 | 9 |
| C | 69 | 8 |
| D | 61 | 7 |
| E | 55 | 6 |
| F | 41 | 5 |
| G | 28 | 4 |
| H | 22 | 3 |
| I | 18 | 2 |
| J | 7 | 1 |

(C)

| 機能 | コンセプトベースで 導き出された マッチング度合い(%) | 点数 |
|----|------------------------------------|----|
| A | 98 | 10 |
| B | 72 | 9 |
| C | 61 | 8 |
| D | 45 | 7 |
| E | 42 | 6 |
| F | 29 | 5 |
| G | 21 | 4 |
| H | 15 | 3 |
| I | 9 | 2 |
| J | 5 | 1 |

(D)

【図 3 6】

(A)

| 機能 | 新規登録を行って から経過した月数 | 点数 |
|----|----------------------|----|
| A | 6 | 5 |
| B | 8 | 3 |
| C | 17 | 0 |
| D | 1 | 10 |
| E | 9 | 2 |
| F | 5 | 6 |
| G | 12 | 0 |
| H | 10 | 1 |
| I | 5 | 6 |
| J | 2 | 9 |

(B)

| 機能 | 強化対象に指定して から経過した月数 | 点数 |
|----|-----------------------|----|
| A | 6 | 5 |
| B | | |
| C | 3 | 8 |
| D | 9 | 2 |
| E | 1 | 10 |
| F | | |
| G | 3 | 8 |
| H | | |
| I | 5 | 6 |
| J | 2 | 9 |

(C)

| 機能 | 改良後、 経過した月数 | 点数 |
|----|----------------|----|
| A | 3 | 8 |
| B | 6 | 5 |
| C | 13 | 0 |
| D | 29 | 0 |
| E | 1 | 10 |
| F | 5 | 6 |
| G | 8 | 3 |
| H | 6 | 5 |
| I | 10 | 1 |
| J | 4 | 7 |

【図 3 7】

(A)

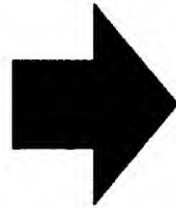
| 機能 | 実績数 | 点数 |
|----|------|----|
| A | 600 | 5 |
| B | 800 | 7 |
| C | 200 | 2 |
| D | 1400 | 9 |
| E | 100 | 1 |
| F | 300 | 3 |
| G | 900 | 8 |
| H | 700 | 6 |
| I | 2300 | 10 |
| J | 500 | 4 |

(B)

| 業務機能 | 社外評価 | 社内評価 | 合計 | 点数 |
|------|------|------|-----|----|
| A | 4 | 5 | 9 | 10 |
| B | 4 | 4.5 | 8.5 | 9 |
| C | 5 | 3.5 | 8.5 | 9 |
| D | 3.5 | 4 | 7.5 | 7 |
| E | 3 | 4.5 | 7.5 | 7 |
| F | 2 | 5 | 7 | 5 |
| G | 4 | 2.5 | 6.5 | 4 |
| H | 2.5 | 3 | 5.5 | 3 |
| I | 1 | 4 | 5 | 2 |
| J | 2 | 2 | 4 | 1 |

【図38】

| 機能 | コンセプト | キーワード | 割当機能 | 新旧 | 強化 | 改良 | 実績 | 評価 | 合計 | マッチング度合い(%) |
|----|-------|-------|------|----|----|----|----|----|-----|-------------|
| A | 10 | 10 | 10 | 5 | 5 | 8 | 6 | 10 | 64 | 100.0 |
| B | 9 | 9 | 10 | 3 | | 5 | 8 | 9 | 53 | 82.8 |
| C | 8 | 8 | 8 | 0 | 8 | 0 | 2 | 9 | 43 | 67.2 |
| D | 7 | 7 | 8 | 10 | 2 | 0 | 10 | 7 | 51 | 79.7 |
| E | 6 | 6 | 8 | 2 | 10 | 10 | 0 | 7 | 49 | 76.6 |
| F | 5 | 5 | 8 | 6 | | 6 | 3 | 5 | 38 | 59.4 |
| G | 4 | 4 | 4 | 0 | 8 | 3 | 9 | 4 | 36 | 56.3 |
| H | 3 | 4 | 4 | 1 | | 5 | 7 | 3 | 27 | 42.2 |
| I | 2 | 2 | 4 | 6 | 6 | 1 | 10 | 2 | 33 | 51.6 |
| J | 1 | 2 | 4 | 9 | 9 | 7 | 5 | 1 | 38 | 59.4 |
| 合計 | 55 | 57 | 68 | 42 | 48 | 45 | 60 | 57 | 432 | |

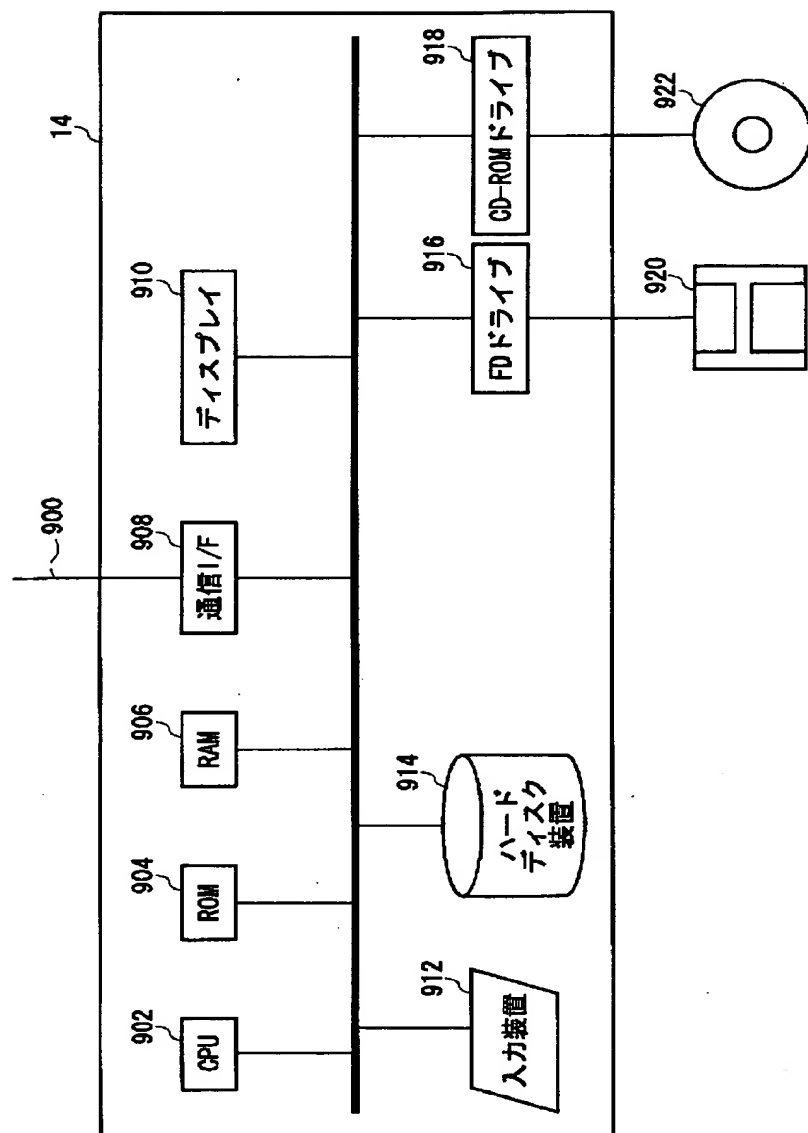


1位・・・A
 2位・・・B
 3位・・・D
 4位・・・E
 5位・・・C

【図 3 9】

| | 修正前の 満点 | ウェイト | 修正後の 満点 |
|----|------------|------|------------|
| 強化 | 10 | 0.8 | 8 |
| 改良 | 10 | 1.5 | 15 |
| 新旧 | 10 | 1.1 | 11 |
| 実績 | 10 | 0.9 | 9 |
| 評価 | 10 | 1 | 10 |

【図 40】



【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 商社等の組織の機能をW e b上で適切に提供する。

【解決手段】 組織支援サーバ14は、複数の業務機能で構成される組織の活動を支援する。要望取得部20は、組織の業務の提供を受ける被提供者のもつ要望を表す要望キー情報を取得する。業務内容データベース28は、複数の業務機能のそれぞれの業務内容情報をもつ。適合機能選択部22は、要望キー情報および業務内容データベースに基づき、要望キー情報に対する業務内容情報の適合性を評価することによって、被提供者の要望に適合する業務機能を選択する。機能提示処理部24は、選択された業務機能の情報を顧客に提示する。

【選択図】 図3

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号 [0.00005979]

| | |
|----------|-------------------|
| 1. 変更年月日 | 1990年 8月13日 |
| [変更理由] | 新規登録 |
| 住 所 | 東京都千代田区丸の内2丁目6番3号 |
| 氏 名 | 三菱商事株式会社 |